



CAPITOLATO TECNICO

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 36/2023 e s.m.i., per la fornitura di servizi di conduzione e supporto specialistico per l'infrastruttura ICT di Sogei, del MEF e delle Amministrazioni clienti

ID 2938

Classificazione Consip: Ambito Pubblico

INDICE

INDICE	2
INDICE DELLE TABELLE	4
1. PREMESSA	6
1.1. Definizioni	6
1.2. Acronimi	8
2. DEFINIZIONE DELLA FORNITURA	9
2.1. Oggetto	9
2.2. Durata	10
3. IL CONTESTO	10
3.1. Contesto organizzativo	10
3.2. Contesto operativo	11
3.3. Contesto tecnologico	12
3.4. Contesto di applicabilità dei servizi	12
3.5. Contesto normativo, Linee Guida e Standard di riferimento	15
3.6. Previsioni relative alla cybersecurity	19
3.7. Previsioni relative agli eventuali servizi cloud impiegati a supporto delle prestazioni contrattuali	19
3.8. Processi gestionali e Strumenti resi disponibili da Sogei/Amministrazione	22
4. LOTTO 1 – SERVIZI DI SUPPORTO ALL'UTENZA E PRESIDIO OPERATIVI	26
4.1. Service Desk	26
4.2. User support	29
4.3. Office support	32
4.4. Progetti infrastrutturali	34
5. LOTTO 2 – SERVIZI DI CONDUZIONE E PROGETTI INFRASTRUTTURALI	35
5.1. Conduzione dell'infrastruttura ICT	35
5.2. Supporto ai change complessi	54
5.3. Progetti infrastrutturali e tecnologici	55
6. LOTTO 3 – SERVIZI DI SUPPORTO SPECIALISTICO ICT	55
6.1. Finalità dei servizi	55
6.2. Supporto al governo delle operazioni IT	56
6.3. Supporto specialistico su tecnologie, sistemi, reti e sicurezza	59
6.4. Supporto agli studi architetture e ai progetti tecnologici	60

6.5.	Supporto al ciclo di sviluppo e ai test non funzionali	61
6.6.	Supporto per la definizione/revisione dei processi	62
6.7.	Sviluppo/MEV e adeguamento delle Piattaforme per il monitoraggio e controllo dei servizi 63	
6.8.	Gestione delle personalizzazioni delle Piattaforme per il monitoraggio e controllo dei servizi 64	
6.9.	Sviluppo di servizi infrastrutturali	66
7.	LOTTO 1 E LOTTO 2 - IL CENTRO SERVIZI	67
7.1.	Requisiti e vincoli	68
7.2.	Recovery dei servizi.....	69
8.	STRUMENTI A SUPPORTO DELL'OPERATIVITÀ.....	69
8.1.	Strumenti resi disponibili da Sogei/Amministrazione.....	70
8.2.	Strumenti resi disponibili dal fornitore.....	70
9.	MODALITÀ DI ESECUZIONE E REMUNERAZIONE DEI SERVIZI	73
9.1.	Premessa.....	73
9.2.	Modalità di esecuzione dei servizi e delle attività	73
9.3.	Lotto 2 - Tipologie di Conduzione.....	75
9.4.	Modalità continuativa a canone	79
9.5.	Modalità di calcolo delle tariffe riferite a figure professionali non dimensionate	95
9.6.	Modalità continuativa a consumo	97
9.7.	Modalità continuativa a forfait.....	100
9.8.	Modalità progettuale a corpo	102
9.9.	Sedi di erogazione dei servizi.....	105
9.10.	Orario di servizio	110
9.11.	Gestione della fornitura	114
9.12.	Prodotti della fornitura	118
10.	DIMENSIONAMENTO DEI SERVIZI	126
10.1.	Dimensionamento Lotto 1	126
10.2.	Dimensionamento Lotto 2	131
10.3.	Dimensionamento Lotto 3	138
11.	ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI E RISORSE PROFESSIONALI IMPIEGATE.....	139
11.1.	Organizzazione dei servizi	139
11.2.	Team operativi	140
11.3.	Profili professionali	146
11.4.	Referenti della fornitura.....	147

12.	GOVERNO DELLA FORNITURA	149
12.1.	Modalità di autorizzazione e/o approvazione dei documenti	149
12.2.	Monitoraggio delle attività contrattuali	150
12.3.	Rilievi.....	150
12.4.	Rilevazione della soddisfazione dei referenti.....	151
12.5.	Modalità di accettazione dei prodotti	151
12.6.	Verifiche di conformità	152
13.	GESTIONE DELLA QUALITÀ.....	152
13.1.	Assicurazione Qualità	152
13.2.	Indicatori di Qualità	153
13.3.	Indici di prestazione	154
13.4.	Revisione degli Indicatori di Qualità.....	154
13.5.	Strumenti per la rilevazione e rendicontazione degli Indicatori di qualità	155
13.6.	Periodo di Start up e azioni contrattuali	155
14.	GARANZIA	155

INDICE DELLE TABELLE

Tabella 1 – Servizi Lotto 1 - Contesto di applicabilità dei servizi	13
Tabella 2 – Servizi Lotto 2 - Contesto di applicabilità dei servizi	14
Tabella 3 – Servizi Lotto 3 - Contesto di applicabilità dei servizi	15
Tabella 4 - Modalità di esecuzione/modelli di affidamento	74
Tabella 5 – Servizi Lotto 1 – Modelli di erogazione a inizio fornitura	81
Tabella 6 – Servizi Lotto 2 – Modelli di erogazione a inizio fornitura	82
Tabella 7 – Lotto 1 – Service Desk – Modelli di erogazione	82
Tabella 8 – Lotto 1 – User support – Modelli di erogazione	82
Tabella 9 – Lotto 2 – Conduzione dell'infrastruttura ICT – Modelli di erogazione	83
Tabella 10 – Lotto 1 - Fasce orarie di erogazione	84
Tabella 11 – Lotto 2 - Fasce orarie di erogazione	84
Tabella 12 – Servizi Lotto 1 - Fasce IQ	86
Tabella 13 – Servizi Lotto 2 - Fasce IQ	86
Tabella 14 – Variazioni delle tariffe unitarie rispetto al “prezzo di riferimento”	92
Tabella 15 – Figure professionali per cui è espresso un dimensionamento	96
Tabella 16 – Modalità di calcolo delle tariffe unitarie per le figure professionali per cui non è stato espresso un dimensionamento	96
Tabella 17 – Lotto 1 - Sedi di erogazione dei servizi – Team di presidio	106
Tabella 18 – Lotto 2 - Sedi di erogazione dei servizi – Team di Presidio	108

Tabella 19 – Lotto 1 – Fascia oraria di erogazione dei servizi	111
Tabella 20 – Lotto 2 – Fascia oraria di erogazione dei servizi	112
Tabella 21 – Lotto 3 – Fascia oraria di erogazione dei servizi	112
Tabella 22 – Contesto DT - Dimensionamento Service Desk	126
Tabella 23 – Contesto DAG - Dimensionamento Service Desk	127
Tabella 24 – Contesto Corte dei conti - Dimensionamento Service Desk	127
Tabella 25 – Contesto Avvocatura dello Stato - Dimensionamento Service Desk	127
Tabella 26 – Contesto DT - Dimensionamento User Support	128
Tabella 27 – Contesto DAG - Dimensionamento User Support	128
Tabella 28 – Contesto Corte dei conti - Dimensionamento User Support	129
Tabella 29 – Contesto Avvocatura dello Stato - Dimensionamento User Support	129
Tabella 30 – Contesto PCM - Dimensionamento User Support	129
Tabella 31 – Lotto 1 - Dimensionamento Servizio esteso	130
Tabella 32 – Lotto 1 - Dimensionamento servizi remunerati in giorni persona	130
Tabella 33 – Contesto DT - Dimensionamento Conduzione dell'infrastruttura ICT	131
Tabella 34 – Contesto DT - Dimensionamento Conduzione dell'infrastruttura ICT – Cloud on premise	132
Tabella 35 – Contesto DAG - Dimensionamento Conduzione dell'infrastruttura ICT	133
Tabella 36 – Contesto DAG - Dimensionamento Conduzione dell'infrastruttura ICT – Cloud on premise	134
Tabella 37 – Data Center Sogei - Centri di competenza dedicati a ambiti tecnologici specifici – Dimensionamento Conduzione dell'infrastruttura ICT	134
Tabella 38 – Data Center Sogei - Centri di competenza dedicati a clienti specifici - Dimensionamento Conduzione dell'infrastruttura ICT	135
Tabella 39 – Contesto Sogei – Conduzione PEL online e strumenti di collaboration - Dimensionamento Conduzione dell'infrastruttura ICT	135
Tabella 40 – Contesto Sogei – Conduzione Public Cloud - Dimensionamento Conduzione dell'infrastruttura ICT	136
Tabella 41 – Contesto Sogei – Conduzione NOC - Dimensionamento Conduzione dell'infrastruttura ICT	136
Tabella 42 - Conduzione dell'infrastruttura ICT - Plafond di ore/servizio compreso nei corrispettivi unitari offerti	137
Tabella 43 - Conduzione dell'infrastruttura ICT - Dimensionamento del Servizio esteso	137
Tabella 44 – Lotto 2 - Dimensionamento servizi remunerati in giorni persona	138
Tabella 45 – Lotto 3 - Dimensionamento dei servizi	139

1. PREMESSA

Il presente documento descrive gli aspetti tecnici relativi alla fornitura di servizi di conduzione e supporto specialistico per l'infrastruttura ICT di Sogei, del MEF e delle Amministrazioni clienti e ha lo scopo di definirne i requisiti minimi. Tali requisiti si completano con i seguenti allegati:

- Allegato 1: Contesto tecnologico e applicativo
- Allegato 2: Profili professionali
- Allegato 3: Indicatori di qualità
- Allegato 4: Processi e statistiche sull'utilizzo dei servizi
- Allegato 5: Contenuto dei prodotti.

1.1. Definizioni

Per agevolare la lettura viene di seguito riportato il glossario dei termini più frequentemente utilizzati:

- **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 o mediante soluzioni in modalità "as a service" acquisite da provider terzi sia attraverso infrastrutture proprietarie delle singole strutture organizzative o mediante soluzioni in modalità "as a service" acquisite da provider terzi da parte delle medesime 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, per disposizione legislativa o amministrativa, (decreto ministeriale, decreto di natura normativa o decreto presidenza consiglio dei ministri), ogni altra attività di natura informatica;
- **Sogei**: va intesa la Sogei S.p.A..
- **Fornitore**: se non diversamente indicato va inteso l'aggiudicatario di ciascuno dei Lotti della fornitura.
- **Fornitore Lotto 1**: va intesa l'Impresa aggiudicataria del Lotto 1.
- **Fornitore Lotto 2**: va intesa l'Impresa aggiudicataria del Lotto 2.
- **Fornitore Lotto 3**: va intesa l'impresa aggiudicataria del Lotto 3.
- **PdL**: vanno intesi personal computer fissi e portatili nonché le periferiche ad essi associate (monitor, scanner e stampanti personali). Si considerano PdL anche le PdL virtualizzate (es. Vdi).
- **Dispositivi mobili**: vanno intesi smartphone e tablet. Inoltre, anche se non significativi ai fini della remunerazione dei servizi, per dispositivi mobili si intendono anche i dispositivi internet key.
- **Obiettivo**: va intesa un'unità organica di lavoro in cui si scompongono i servizi erogati in modalità progettuale. Dal punto di vista del Fornitore, l'obiettivo è assimilabile ad un "progetto", la cui esecuzione è suddivisa nelle fasi, indicate dal ciclo di vita applicato, che richiedono la realizzazione di specifici prodotti.

- **Strumenti resi disponibili da Sogei/Amministrazione:** soluzioni, piattaforme e/o tool in uso a supporto dell'operatività, anche acquisiti su provider esterni, i cui dettagli sono forniti nell'Allegato 1
- Strumenti a supporto dell'operatività: si intende il complesso:
 - o degli Strumenti resi disponibili da Sogei/Amministrazione
 - o degli Strumenti resi disponibili dal Fornitore, di cui al successivo par. 8.2
- **SW di base:** l'insieme dei compilatori, interpreti e librerie ospitati sull'Infrastruttura ICT.
- **MW:** l'insieme di programmi informatici che operano come intermediari tra diverse applicazioni. L'integrazione dei processi e dei servizi, residenti su sistemi con tecnologie e architetture diverse, è un'altra funzione delle applicazioni MW. Il MW oggi identifica una serie di strumenti come DBMS, Web server, Application server, sistemi di gestione dei contenuti ed altri strumenti basati sul concetto di sviluppo e pubblicazione di applicazioni e contenuti.
- **Migliorie:** vanno intese
 - o gli Strumenti resi disponibili dal Fornitore indicati al par. 8.2
 - o eventuali soluzioni, migliorie, strumenti, tool e/o metodologie proposti in Offerta di cui Sogei richiama l'implementazione/adozione;
 - o l'eventuale adeguamento, anche attraverso attività di carattere realizzativo, in ottemperanza agli impegni assunti in Offerta e accettati da Sogei, degli Strumenti resi disponibili da Sogei/Amministrazione, ove applicabile.
- **Componente ICT:** va intesa come il singolo elemento atomico comprensivo del relativo sistema operativo, SW di base e MW, costituente parte dell'Infrastruttura ICT. In maniera esemplificativa ma non esaustiva vengono elencati alcuni di questi elementi: server, apparati di rete LAN e SAN, apparati di sicurezza e relativi prodotti, apparati che erogano il servizio Storage e NAS e di Backup, Namespace/Project Openshift, ecc.. In tale definizione sono compresi anche i componenti ospitati presso siti esterni alle sedi CED, funzionali all'erogazione del servizio e alla continuità dello stesso (es. siti secondari, siti di DR, provider esterni, ecc.). Tale definizione viene considerata applicabile anche alle componenti SaaS dei servizi ICT ospitate presso Cloud Service Provider pubblici
- **Componente ausiliaria:** va intesa come il singolo elemento atomico di tipo accessorio alla Componente ICT, comprensivo ove presente del relativo sistema operativo, SW di base, firmware e MW, costituente parte dell'Infrastruttura ICT. A titolo esemplificativo e non esaustivo: video switch, bretelle, remotizzatori, monitor, tap, ecc... In tale definizione sono compresi anche i componenti ospitati presso siti esterni alle sedi CED, funzionali all'erogazione del servizio (es. siti secondari, provider esterni, ecc...).
- **Infrastruttura ICT:** composta da Componenti ICT e Componenti Ausiliarie
- **Tipologia di Conduzione:** vanno intese le diverse tipologie di Conduzione applicabili riportate al paragrafo 9.3.

1.2. Acronimi

Di seguito la definizione degli acronimi maggiormente utilizzati:

BC	Business Continuity
CaaS	Container as a Service
CED	Centro Elaborazione Dati
CI	Configuration Item
CMDB	Configuration Management Database
CMS	Configuration Management System, <i>in talune parti del documento può anche essere riportata la dicitura CMDB (Configuration Management System Database)</i>
CSF	Critical Success Factor
DB	Database
DBaaS	Database as a Service
DBMS	Database Management System
DIM	Dedicated Infrastructure Management
DR	Disaster Recovery
HD	Help Desk
HW	Hardware
IaaS	Infrastructure as a Service
ICT	Information and Communication Technology
IPS	Intrusion Prevention System
IT	Information Technology
ITIL	Information Technology Infrastructure Library
KB	Knowledge Base
KPI	Key Performance Indicator
LAN	Local Area Network
MW	Middleware
NAS	Network Attached Storage
OOTB	Out of the box
PaaS	Platform as a Service
PdL	Postazione di lavoro
POC	Proof Of Concept
RIM	Remote Infrastructure Management
SAC	Service Acceptance Criteria
SAN	Storage Area Network
SaaS	Software as a Service
SD	Service Desk
SIEM	Security Information & Event Management

SW Software
TAN Tape Area Network

2. DEFINIZIONE DELLA FORNITURA

2.1. Oggetto

L'appalto riguarda il complesso dei servizi e delle attività volti a garantire la piena fruibilità e operatività dei servizi ICT dell'Amministrazione/Sogei, a mantenerne la perfetta efficienza, a garantire agli utenti la disponibilità e le prestazioni dei servizi nonché a fornire il supporto necessario per garantirne il costante allineamento con l'evoluzione tecnologica del mercato ICT e a definirne la crescita, in coerenza con gli obiettivi strategici dell'Amministrazione stessa, secondo la seguente articolazione in lotti:

- **Lotto 1** - Servizi di assistenza e presidio utenti, così articolati:
 - a) Service Desk
 - b) User Support
 - c) Office Support
 - d) Progetti infrastrutturali

- **Lotto 2** - Servizi di conduzione ICT e progetti infrastrutturali, così articolati:
 - a) Conduzione dell'Infrastruttura ICT
 - b) Supporto ai Change complessi
 - c) Progetti infrastrutturali e tecnologici

- **Lotto 3** - Servizi di supporto specialistico ICT, così articolati:
 - a) Supporto al governo delle operazioni IT
 - b) Supporto specialistico su tecnologie, sistemi, reti e sicurezza
 - c) Supporto agli studi architetturali e ai progetti tecnologici
 - d) Supporto al ciclo di sviluppo e ai test non funzionali
 - e) Supporto per la definizione/revisione dei processi
 - f) Sviluppo/MEV e adeguamento delle Piattaforme per il monitoraggio e controllo dei servizi
 - g) Gestione delle personalizzazioni delle Piattaforme per il monitoraggio e controllo dei servizi
 - h) Sviluppo di servizi infrastrutturali

Inoltre, oggetto dell'appalto è la realizzazione, la manutenzione, l'adeguamento e la gestione, per l'intera durata contrattuale, delle **Migliorie**.

2.2. Durata

Per ciascun lotto di fornitura la durata massima prevista è fissata in 48 mesi, a partire dalla Data di inizio attività, intesa come data di avvio dell'esecuzione per i primi servizi attivati, comunicata da Sogei tramite PEC. Sogei si riserva di avvalersi della facoltà di proroga del Contratto, ai sensi dell'art. 120, comma 10, del Codice, per una durata ulteriore fino a 12 mesi.

Inoltre, per ciascun servizio ovvero per ciascun Contesto di erogazione, può essere definita la Data di attivazione del servizio, poiché Sogei si riserva di effettuare l'attivazione di uno o più servizi in via posticipata rispetto alla Data di inizio attività. Parimenti, per ciascun servizio ovvero per ciascun Contesto di erogazione, può essere definita la Data di cessazione del servizio, nell'eventualità in cui Sogei determini di interromperne l'erogazione in via anticipata rispetto alla cessazione del rapporto contrattuale.

3. IL CONTESTO

Il contesto descritto è quello di riferimento alla data di stesura del presente **Documento**. Le informazioni aggiornate saranno fornite ad inizio fornitura nonché per l'intera durata della stessa.

3.1. Contesto organizzativo

Sogei è la società di Information Technology 100% del Ministero dell'Economia e delle Finanze e opera sulla base del modello organizzativo dell'"in-house providing".

Partner tecnologico unico del MEF, Sogei ha progettato e realizzato il Sistema informativo della fiscalità, del quale segue conduzione ed evoluzione e sviluppa sistemi, applicazioni e servizi per le esigenze di automazione e informatizzazione dei processi operativi e gestionali di MEF, Corte dei conti, Agenzie fiscali e altre Pubbliche Amministrazioni.

Sogei coopera con i propri clienti istituzionali in settori altamente strategici e ricopre un ruolo centrale nel processo di digitalizzazione della Pubblica Amministrazione attraverso lo sviluppo di soluzioni innovative per la semplificazione delle procedure amministrative e una sempre più ampia integrazione tra le Pubbliche Amministrazioni.

Modello di riferimento per le soluzioni di e-Government, Sogei è impegnata attivamente in progetti strategici offrendo al Paese, grazie al complesso delle proprie attività, concrete opportunità di crescita, razionalizzazione della spesa ed efficientamento dei sistemi informativi pubblici.

Lo strumento giuridico attraverso il quale sono individuate le regole comuni per disciplinare in modo uniforme l'erogazione dei servizi e le soluzioni idonee all'operatività del Sistema informativo della fiscalità è rappresentato dal Contratto di Servizi Quadro tra l'Amministrazione finanziaria e Sogei, quale ente strumentale preposto all'IT dell'Amministrazione stessa.

Per le attività diverse da quelle rivolte al Sistema informativo della fiscalità, Sogei opera in virtù di convenzioni e atti regolativi stipulati con altre Amministrazioni committenti.

Inoltre, Sogei svolge i suoi compiti istituzionali anche per Amministrazioni che erogano servizi tramite infrastrutture PSN. Nel caso di coinvolgimento del Fornitore per erogare servizi per infrastrutture PSN, dovranno essere rispettate le regole definite per lo specifico contesto.

Per maggiori dettagli sul contesto organizzativo, si faccia riferimento a quanto descritto sul sito internet www.mef.gov.it e sul sito www.sogei.it.

3.2. Contesto operativo

I servizi oggetto dell'appalto si inquadrano in un contesto operativo piuttosto complesso che prevede, anche sulla base dei processi di cui al par. 3.8.1 **Processi gestionali**, una forte interazione e sinergia tra i vari attori impegnati nell'erogazione di servizi informatici.

Per dettagli ulteriori rispetto a quanto sinteticamente riportato di seguito, si faccia riferimento alla documentazione pubblicata per le iniziative di gara disponibile sul sito www.consip.it.

Il personale impegnato nell'erogazione dei servizi di ciascun lotto, oltre a interfacciarsi con il personale Sogei (tecnico e non) e/o dell'Amministrazione, potrebbe dover interagire e collaborare con i team dell'aggiudicatario di un altro lotto nonché con i team impegnati nell'erogazione di servizi affidati attraverso differenti procedure di acquisizione, quali ad esempio:

- team applicativi, ossia impegnati nell'erogazione di servizi di Sviluppo, manutenzione evolutiva, adeguativa, correttiva e assistenza di software (team applicativi)
- fornitori di servizi tecnologici o infrastrutturali, ossia impegnati nell'erogazione di servizi per:
 - o la fornitura e la manutenzione di apparati HW e prodotti SW (fornitori HW/SW, vendor)
 - o la fornitura di servizi di supporto all'utenza esterni alla presente fornitura (SD/HD esterni)
 - o la fornitura di servizi cloud, soluzioni BC/DR, connettività e internet esterni alla presente fornitura (provider esterni)
 - o la fornitura di servizi di logistica CED (servizi di logistica).

Per servizi di Public Cloud si intendono anche i Distributed Cloud ospitati nel Cloud Data Center Sogei e/o delle Amministrazioni clienti.

Pertanto, si precisa che Sogei si riserva, anche in corso d'opera e senza alcuna limitazione, di configurare i servizi oggetto della fornitura in modo da porre in campo sinergie con i servizi erogati da Sogei stessa nell'ambito del Sistema Informativo della Fiscalità ovvero nell'ambito dei diversi contratti attivi con le Pubbliche Amministrazioni.

A tal proposito, si richiama l'attenzione sul paragrafo 9 - MODALITÀ DI ESECUZIONE E REMUNERAZIONE DEI SERVIZI.

Inoltre, si sottolinea che i servizi oggetto del singolo Lotto, pur essendo erogati dal medesimo aggiudicatario, potrebbero essere erogati sulla base di modelli e/o processi focalizzati sui contesti operativi dei diversi clienti fruitori dei servizi; pertanto, il Fornitore deve garantire la massima efficacia e sinergia delle soluzioni applicate.

Da ultimo, occorre precisare che le infrastrutture (hw, prodotti sw e mw, ecc.) che ospitano i servizi erogati da Sogei potrebbero essere di proprietà di Sogei e/o delle Amministrazioni clienti, sulla base

di quanto sarà comunicato da Sogei stessa alla data di inizio attività nonché per l'intera durata contrattuale.

3.3. Contesto tecnologico

Per la descrizione dell'attuale contesto tecnologico ed applicativo si faccia riferimento all'Allegato 1. Si ritiene utile precisare quanto segue:

- Sogei si riserva di variare il contesto tecnologico di riferimento per l'intera durata contrattuale, senza alcuna eccezione da parte del Fornitore
- l'infrastruttura tecnologica sottesa ai Servizi fruiti dall'utenza di riferimento può essere di proprietà dell'Amministrazione, di Sogei ovvero di terze parti (es. provider esterni).

3.4. Contesto di applicabilità dei servizi

I servizi oggetto della fornitura possono essere attivati in funzione delle diverse esigenze di Sogei e/o dell'Amministrazione. Per l'elenco delle Amministrazioni clienti si faccia riferimento al sito www.sogei.it.

Alcuni dettagli sull'applicabilità dei servizi nei diversi Contesti sono riportati nei paragrafi che seguono. Eventuali variazioni sono comunicate da Sogei ad inizio fornitura nonché per l'intera durata della stessa, senza alcuna eccezione da parte del Fornitore. Infatti, Sogei si riserva di attivare servizi per ulteriori Contesti di erogazione, definendo in fase di attivazione le modalità di esecuzione degli stessi.

Inoltre, Sogei si riserva di modificare per l'intera durata contrattuale le modalità di affidamento degli stessi, senza alcuna eccezione da parte del Fornitore.

Contesti di erogazione	Servizi Lotto 1		
	Service Desk	User Support	Office Support
Agenzia delle Dogane e dei Monopoli		x	
Agenzia delle Entrate		x	
Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale		x	
Avvocatura dello stato	x	x	
CNEL		x	
Consip		x	
Corte dei conti	x	x	x
MEF - DAG	x	x	x
MEF - DF		x	x
MEF - DGT		x	x
MEF – DT (anche per il DE)	x	x	x
MEF - RGS		x	x

Contesti di erogazione	Servizi Lotto 1		
	Service Desk	User Support	Office Support
Ministero dell'Ambiente e della Sicurezza Energetica (MASE)		x	
Presidenza del Consiglio dei Ministri		x	
Sogei (per sé e per le Amministrazioni)			x
Modelli di affidamento	Continuativa a canone	Continuativa a canone	Continuativa a forfait Continuativa a consumo
	Continuativa a forfait	Continuativa a forfait	
	Continuativa a consumo	Continuativa a consumo	

Progetti infrastrutturali	Progettuale a corpo		
Contesti di erogazione	Servizi Lotto 2		
	Conduzione dell'infrastruttura ICT	Supporto ai change complessi	
Data Center Sogei - Centri di competenza dedicati a ambiti tecnologici specifici	x	x	
Data Center Sogei - Centri di competenza dedicati a clienti specifici	x	x	
Data Center Sogei - Supporto alla Conduzione del Sistema Informativo della Fiscalità	x		
MEF - Data Center DAG	x	x	
MEF - Data Center DT	x	x	
Sogei - Conduzione PEL online e soluzioni di collaboration	x	x	
Sogei - Conduzione servizi Public Cloud	x	x	
Modelli di affidamento	Continuativa a canone	Continuativa a consumo Progettuale a corpo	
	Continuativa a forfait		
	Continuativa a consumo		

Progetti infrastrutturali e tecnologici	Progettuale a corpo
---	---------------------

Tabella 1 – Servizi Lotto 1 - Contesto di applicabilità dei servizi

Contesti di erogazione	Servizi Lotto 1		
	Service Desk	User Support	Office Support
Agenzia delle Dogane e dei Monopoli		x	
Agenzia delle Entrate		x	
Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale		x	
Avvocatura dello stato	x	x	

Contesti di erogazione	Servizi Lotto 1		
	Service Desk	User Support	Office Support
CNEL		x	
Consip		x	
Corte dei conti	x	x	x
MEF - DAG	x	x	x
MEF - DF		x	x
MEF - DGT		x	x
MEF – DT (anche per il DE)	x	x	x
MEF - RGS		x	x
Ministero dell'Ambiente e della Sicurezza Energetica (MASE)		x	
Presidenza del Consiglio dei Ministri		x	
Sogei (per sé e per le Amministrazioni)			x
Modelli di affidamento	Continuativa a canone Continuativa a forfait Continuativa a consumo	Continuativa a canone Continuativa a forfait Continuativa a consumo	Continuativa a forfait Continuativa a consumo

Progetti infrastrutturali	Progettuale a corpo		

Tabella 2 – Servizi Lotto 2 - Contesto di applicabilità dei servizi

Contesti di erogazione	Servizi Lotto 2	
	Conduzione dell'infrastruttura ICT	Supporto ai change complessi
Data Center Sogei - Centri di competenza dedicati a ambiti tecnologici specifici	x	x
Data Center Sogei - Centri di competenza dedicati a clienti specifici	x	x
Data Center Sogei - Supporto alla Conduzione del Sistema Informativo della Fiscalità	x	
MEF - Data Center DAG	x	x
MEF - Data Center DT	x	x
Sogei - Conduzione PEL online e soluzioni di collaboration	x	x
Sogei - Conduzione servizi Public Cloud	x	x

Contesti di erogazione	Servizi Lotto 2	
	Conduzione dell'infrastruttura ICT	Supporto ai change complessi
Modelli di affidamento	Continuativa a canone	Continuativa a consumo Progettuale a corpo
	Continuativa a forfait	
	Continuativa a consumo	

Progetti infrastrutturali e tecnologici	Progettuale a corpo
---	---------------------

Tabella 3 – Servizi Lotto 3 - Contesto di applicabilità dei servizi

Contesti di erogazione	Servizi Lotto 3					
	Supporto al governo dei servizi IT	Supporto specialistico su tecnologie, sistemi, reti e sicurezza	Supporto agli studi architetturali e ai progetti tecnologici	Supporto al ciclo di sviluppo e ai test non funzionali	Sviluppo/MEV, adeguamento e gestione delle Piattaforme per il monitoraggio e controllo dei servizi	Sviluppo di servizi infrastrutturali
Corte dei conti		x	x			
MEF - DAG	x	x	x	x	x	x
MEF – DT (anche per il DE)	x	x	x	x	x	x
Sogei (per sé e per le Amministrazioni)	x	x	x	x	x	x
Modelli di affidamento	Continuativa a forfait	Continuativa a forfait	Continuativa a forfait	Continuativa a forfait	Continuativa a forfait	Progettuale a corpo
	Continuativa a consumo	Continuativa a consumo	Continuativa a consumo	Continuativa a consumo	Continuativa a consumo	
	Progettuale a corpo	Progettuale a corpo	Progettuale a corpo	Progettuale a corpo	Progettuale a corpo	

3.5. Contesto normativo, Linee Guida e Standard di riferimento

Si riportano di seguito le principali previsioni normative e linee guida che governano la presente iniziativa:

- D.Lgs. 31 marzo 2023, n. 36 (“Codice dei contratti pubblici”) e s.m.i. e relative prassi attuative.
- Codice Civile.
- Regolamento (UE) 2016/679 (“Regolamento generale sulla protezione dei dati”) e s.m.i. e relativa normativa nazionale in materia di privacy applicabile.

- D. Lgs. 196/2003 (“Codice Privacy”), modificato dal D.Lgs. 10 agosto 2018, n. 101 (“Disposizioni per l'adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE”).
- D.Lgs. 7 marzo 2005, n. 82 (“Codice dell’Amministrazione Digitale”) e s.m.i.
- Decreto Direttoriale n. 21007/24 del 27 giugno 2024 dell’ACN che introduce un nuovo quadro normativo per le infrastrutture digitali e i servizi cloud destinati alla Pubblica Amministrazione.
- DPCM 30 aprile 2025 recante “Disciplina dei contratti di beni e servizi informatici impiegati in un contesto connesso alla tutela degli interessi nazionali strategici e della sicurezza nazionale”.
- Legge 28 giugno 2024, n. 90 recante “Disposizioni in materia di rafforzamento della cybersicurezza nazionale e di reati informatici”.
- Legge 4 agosto 2021, n.109 recante “Disposizioni urgenti in materia di cybersicurezza, definizione dell’architettura nazionale di cybersicurezza e istituzione dell’Agenzia per la cybersicurezza nazionale” che converte il decreto legge 14 giugno 2021, n. 82.
- Circolare ACN 14 novembre 2025, recante “Attuazione dell’articolo 29, comma 3, del decreto-legge 21 marzo 2022, n. 21. Diversificazione di prodotti e servizi tecnologici di sicurezza informatica”.
- D.L. 105/2019 (convertito con modificazioni dalla L. 18 novembre 2019, n. 133), come adeguato a sua volta dalla legge n. 8 del 28 febbraio 2020 e dal D.L. 82/2021, recante “disposizioni urgenti in materia di perimetro di sicurezza nazionale cibernetica”, e relativi DPCM e DRP.
- D.L. n. 77/2021 recante “Governance del Piano nazionale di ripresa e resilienza e prime misure di rafforzamento delle strutture amministrative e di accelerazione e snellimento delle procedure”.
- D.L. n. 82/2021 recante “Disposizioni urgenti in materia di cybersicurezza, definizione dell’architettura nazionale di cybersicurezza e istituzione dell’Agenzia per la cybersicurezza nazionale”.
- DPCM n. 81/2021 recante “Regolamento in materia di notifiche degli incidenti aventi impatto su reti, sistemi informativi e servizi informatici di cui all’articolo 1, comma 2, lettera b), del decreto-legge 21 settembre 2019, n. 105, convertito, con modificazioni, dalla legge 18 novembre 2019, n. 133, e di misure volte a garantire elevati livelli di sicurezza”.
- Direttiva sulle misure per un livello comune elevato di cibersicurezza in tutta l’Unione (direttiva (UE) 2022/2555, cd NIS2) e suo decreto di recepimento.
- Decreto Legislativo 4 settembre 2024, n. 138, di “recepimento della direttiva (UE) 2022/2555, relativa a misure per un livello comune elevato di cibersicurezza nell’Unione”.

- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 8 agosto 2019 - Disposizioni sull'organizzazione e il funzionamento del computer security incident response team - CSIRT italiano.
- Piano Nazionale per la protezione cibernetica e la sicurezza informatica, 03/2017.
- Decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 17 maggio 2022, Adozione della Strategia nazionale di cybersicurezza 2022-2026 e del relativo Piano di implementazione 2022-2026.
- Regolamento (UE) 2019/881 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 17 aprile 2019, relativo all'ENISA, l'Agenzia dell'Unione europea per la cybersicurezza, e alla certificazione della cybersicurezza per le tecnologie dell'informazione e della comunicazione, e che abroga il regolamento (UE) n. 526/2013 («regolamento sulla cybersicurezza»).
- Regolamento (UE) 2025/37 (aggiornamento del Reg. 2019/881 sui servizi gestiti).
- Regolamento UE 2024/1689 (c.d. "IA Act") che stabilisce regole armonizzate sull'intelligenza artificiale, e s.m.i. e relativa normativa nazionale applicabile.
- Legge 23 settembre 2025, n 132 "Disposizioni e deleghe al Governo in materia di intelligenza artificiale".
- Regolamento (UE) 2024/2847 del parlamento europeo e del consiglio del 23 ottobre 2024 relativo a requisiti orizzontali di cybersicurezza per i prodotti con elementi digitali e s.m.i. e relativa normativa nazionale applicabile.
- Regolamento (UE, Euratom) 2023/2841 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 13 dicembre 2023, che stabilisce misure per un livello comune elevato di cybersicurezza nelle istituzioni, negli organi e negli organismi dell'Unione.
- Programma di abilitazione al Cloud (Cloud Enablement Program di cui al seguente link: <https://cloud.italia.it/>).
- Linee guida ACN per l'applicazione dei criteri di premialità (art. 14 della L. 90/2024).
- Linee Guida alla notifica degli incidenti al CSIRT Italia.
- Linee Guida National Cyber Security Centre "Guidelines for secure AI system development" a cui aderisce l'ACN.
- Linee Guida ACN "Per il rafforzamento della resilienza dei soggetti di cui all'articolo 1, comma 1, della Legge 28 giugno 2024, n. 90".
- Linee guida AgID di sicurezza nel procurement ICT e s.m.i..
- Linee guida AgID per lo sviluppo del software sicuro e s.m.i.
- Linee Guida AgID per adeguare la sicurezza del software di base e s.m.i..
- Linee Guida AgID per la modellazione delle minacce e individuazione delle azioni di mitigazione e s.m.i..
- Linee Guida AgID per lo sviluppo e la definizione del modello nazionale di riferimento per i CERT regionali e s.m.i..
- Misure minime di sicurezza ICT per le Pubbliche Amministrazioni e s.m.i..
- Standard ISO 27001 che fornisce i requisiti di un Sistema di Gestione della Sicurezza nelle tecnologie dell'informazione.

- Standard ISO 27002 che stabilisce che la sicurezza dell'informazione è caratterizzata da integrità, riservatezza e disponibilità.
- Standard ISO IEC 62443 standard mondiale di protezione dei sistemi di controllo industriale.
- Framework Nazionale per la Cyber Security e la Data Protection.
- NIST Cybersecurity Framework 2.0 (26 febbraio 2024)
- UNI 11621-8:2026 – Profili di ruolo professionale relativi all'Intelligenza Artificiale;
- UNI CEI ISO/IEC 42001 – Tecnologie informatiche – Sistema di gestione per l'Intelligenza Artificiale;
- Linee Guida per l'adozione e il procurement di soluzioni di Intelligenza Artificiale nella Pubblica Amministrazione.
- Eventuali successive modificazioni delle norme e standard di riferimento.
- Ogni altra disposizione normativa e regolamentare applicabile.

Il suddetto elenco si intende esemplificativo, non esaustivo e riferito ai principali documenti e normative di riferimento in vigore alla data di pubblicazione dell'iniziativa.

La continua evoluzione e la capacità di tradurre best practices in linee guida e/o standard e la crescente disponibilità di template, framework, codice standard, componenti riusabili, ecc., si tradurranno nell'aggiornamento delle linee guida/standard esistenti e nella creazione di nuovi riferimenti tecnologici che necessariamente dovranno essere assunti dai fornitori quale nuova baseline tecnologica, per tutta la durata contrattuale.

Pertanto, il riferimento a linee guida e standard deve essere riferito al più recente livello di standardizzazione e linee guida disponibile al momento di esecuzione delle prestazioni.

Si applicano inoltre tutte le previsioni del Piano Triennale per l'informatica e le norme italiane ed Europee da questo richiamate.

Resta inteso che l'erogazione delle prestazioni oggetto di tutti i lotti di cui alla presente iniziativa dovrà avvenire nel rispetto di tutte le normative, linee guida e prassi di settore, vigenti e applicabili, in materia di sicurezza cibernetica, ivi compreso, soprattutto, il Decreto Direttoriale n. 21007/24 del 27 giugno 2024 di ACN.

Nell'ambito delle attività di progettazione, realizzazione, evoluzione e presa in carico delle componenti e dei servizi oggetto della fornitura, ove applicabili, la pianificazione e gli esiti delle verifiche di Vulnerability Assessment e – ove preventivamente autorizzate da Sogei - di Penetration Test, effettuate sulle infrastrutture, sui servizi e sulle eventuali componenti di soggetti terzi coinvolti nell'erogazione dei servizi devono essere riportati nella documentazione prodotta nell'ambito della fornitura. Tali evidenze costituiscono parte integrante della documentazione progettuale e realizzativa prodotta nell'ambito della fornitura e concorrono alle attività di verifica e validazione dei relativi prodotti e deliverable da parte della Committente.

3.6. Previsioni relative alla cybersecurity

Con specifico riferimento ai Lotti 2 e 3, i servizi oggetto della presente iniziativa, in base alle finalità e alla configurazione richiesta dall'Amministrazione, possono essere ricondotti alle categorie 18 e 20 dell'Allegato 2 del DPCM 30 aprile 2025.

A tal fine, tenuto conto che la presente iniziativa potrà essere utilizzata per prestazioni ricadenti nell'ambito di un «contesto di impiego connesso alla tutela degli interessi nazionali strategici» (ciò tanto ai fini dell'art. 108, comma 4, del D. Lgs. 36/2023, tanto ai fini degli artt. 1, 2 e 3 del DPCM 30 aprile 2025), dovrà essere garantito per i suddetti servizi il rispetto dell'Allegato 1 al DPCM 30 aprile 2025 (Disciplina dei beni e servizi informativi impiegati in un contesto connesso alla tutela degli interessi nazionali strategici e della sicurezza nazionale). Il rispetto dei requisiti di cui al predetto Allegato 1 dovrà essere assicurato, per l'intera durata contrattuale, mediante un insieme strutturato e coerente di processi, presidi organizzativi e modalità operative di governo, monitoraggio e mantenimento degli Elementi Essenziali di Cybersecurity, come descritti e declinati nell'ambito dell'offerta tecnica presentata in relazione al **criterio 12 per il Lotto 2 e 8 per il Lotto 3**.

Con riferimento alla normativa di cui sopra e a quanto offerto in relazione ad essa, nel corso dell'esecuzione dei contratti relativi ai suddetti Lotti, Sogei si riserva la facoltà di effettuare verifiche in ordine al rispetto dei requisiti applicabili.

3.7. Previsioni relative agli eventuali servizi cloud impiegati a supporto delle prestazioni contrattuali

Qualora nell'erogazione dei servizi oggetto della presente iniziativa, il Fornitore impieghi infrastrutture e/o servizi cloud, troveranno applicazione le rispettive regole e i livelli di servizio previsti dal Decreto Direttoriale n. 21007/24 del 27 giugno 2024 dell'Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale (ACN), recante il *Regolamento Unico per le infrastrutture e i servizi cloud per la Pubblica Amministrazione*, che armonizza il quadro regolatorio vigente e definisce le misure tecnico-organizzative nonché le modalità di qualificazione e adeguamento di infrastrutture e/o servizi cloud (di seguito, per brevità, "Regolamento ACN").

A tal fine, prima della stipula del Contratto e, comunque, prima dell'avvio dell'erogazione dei servizi, l'aggiudicatario sarà tenuto a indicare le singole infrastrutture cloud e/o i singoli servizi effettivamente impiegati nell'ambito delle prestazioni contrattuali e a dimostrare, con riferimento a ciascuno di essi, il possesso del livello di qualificazione e/o di adeguamento richiesto ai sensi del Regolamento ACN, in funzione delle tipologie di dati trattati e delle modalità di utilizzo previste.

Fermo restando quanto sopra, in via generale, per il trattamento di dati ordinari troveranno applicazione il livello di qualificazione QC2 per i servizi cloud e il livello di adeguamento AI2 per le relative infrastrutture. Qualora, in relazione a specifiche esigenze dell'Amministrazione o alle caratteristiche delle prestazioni richieste, si renda necessario un livello di qualificazione e/o di adeguamento superiore, troveranno applicazione le corrispondenti disposizioni previste dal Regolamento ACN e dal presente Capitolato Tecnico.

I livelli di servizio applicabili ai servizi cloud sono quelli previsti nell'Appendice del Regolamento ACN, in coerenza con il livello di qualificazione e/o di adeguamento richiesto.

In caso di impiego di infrastrutture e/o servizi cloud nell'erogazione dei servizi contrattuali, troveranno inoltre applicazione le disposizioni di cui ai successivi paragrafi 3.7.1, 3.7.2 e 3.7.3.

L'eventuale utilizzo, da parte del Fornitore, di piattaforme cloud o sistemi informativi di propria titolarità per il trattamento di dati, metadati, informazioni o codici riconducibili a Sogei/Amministrazione deve essere preventivamente condiviso e autorizzato da Sogei, con indicazione dei flussi di trattamento e delle relative modalità operative.

3.7.1. Qualificazione/Adeguamento Cloud

Il livello di qualificazione dei servizi cloud e/o di adeguamento delle infrastrutture cloud impiegati nell'esecuzione delle prestazioni di cui alla presente iniziativa dovrà essere mantenuto per tutta la durata del Contratto. In caso di avvio del procedimento di revoca della qualificazione o di perdita del livello di adeguamento, nonché in prossimità della scadenza della validità della qualificazione o dell'adeguamento, è onere e responsabilità esclusiva del Fornitore adoperarsi per tempo al fine di garantire la continuità nell'erogazione dei servizi, anche, ove possibile, prestando la necessaria collaborazione al CSP/Produttore del servizio cloud (di seguito, per brevità, anche solo "Produttore").

- a) Nel caso in cui, nel corso dell'esecuzione contrattuale, la qualificazione o l'adeguamento siano prossimi alla scadenza e il relativo rinnovo non sia ancora intervenuto, è obbligo del Fornitore trasmettere alla Committente, entro e non oltre il termine di scadenza originario, l'eventuale provvedimento rilasciato da ACN ai sensi dell'art. 19, comma 9, del Regolamento ACN, di autorizzazione a operare in continuità fino alla conclusione del procedimento di rinnovo, pena l'applicazione della relativa penale.
- b) Nel caso in cui ACN comunichi l'avvio del procedimento di revoca della qualificazione ovvero di perdita del livello di adeguamento ai sensi dell'art. 20 del Regolamento ACN, è obbligo del Fornitore darne comunicazione alla Committente tramite PEC entro 5 (cinque) giorni solari dalla ricezione della notifica o, qualora il Fornitore sia diverso dal CSP/Produttore, entro 5 (cinque) giorni solari dalla ricezione della comunicazione da parte di quest'ultimo, pena l'applicazione di apposita penale. Resta salvo il diritto della Committente di acquisire tali informazioni anche d'ufficio; qualora emerga che l'avvio del procedimento sia stato comunicato da ACN, o dal CSP/Produttore a seguito della comunicazione di ACN, senza che il Fornitore ne abbia dato tempestiva comunicazione alla Committente, sarà applicata la relativa penale. Gli obblighi di comunicazione di cui al presente punto si applicano a ciascun servizio e/o infrastruttura cloud di cui al precedente paragrafo 3.6.
- c) Nel caso in cui ACN comunichi la revoca della qualificazione o la perdita del livello di adeguamento ai sensi dell'art. 21 del Regolamento ACN, è obbligo del Fornitore darne comunicazione alla Committente tramite PEC entro 5 (cinque) giorni solari dalla ricezione della

notifica o, qualora il Fornitore sia diverso dal CSP/Produttore, entro 5 (cinque) giorni solari dalla ricezione della comunicazione da parte di quest'ultimo, pena l'applicazione di apposita penale. Resta inteso che, in tale evenienza, si applicherà quanto previsto ai successivi paragrafi 3.7.2 e 3.7.3.

Qualora, nel corso dell'esecuzione dei contratti relativi ai suddetti Lotti, per esigenze imprevedibili e sopravvenute derivanti da provvedimenti normativi o regolamentari sopravvenuti che comportino la variazione dei livelli di classificazione di una o più tipologie di dati trattati, si renda necessario il possesso di un livello di qualificazione o di adeguamento superiore rispetto a quello richiesto ai fini della stipula del Contratto, la Committente ne darà comunicazione al Fornitore tramite PEC, richiedendo la disponibilità ad avviare, anche per il tramite del CSP/Produttore, l'iter per il conseguimento del livello superiore, qualora non già posseduto.

A seguito di tale comunicazione:

- i. in caso di assenso del Fornitore, lo stesso è tenuto ad avviare, entro il termine concordato con la Committente, l'iter per il conseguimento del livello superiore; qualora tale livello non venga conseguito, si applica quanto previsto al successivo punto II;
- ii. in caso di rifiuto del Fornitore, la Committente avrà diritto di recedere dal Contratto per giusta causa, ferma restando la facoltà di proseguire il rapporto contrattuale, anche parzialmente, ove ne ricorrano i presupposti.

3.7.2. Exit strategy e grace period

Al termine della durata del Contratto o in caso di cessazione dello stesso, per un periodo pari a 30 giorni, altrimenti detto *grace period*, il Fornitore si obbliga, senza oneri aggiuntivi, a mettere a disposizione della Committente e/o dell'Amministrazione l'interezza dei dati di quest'ultima, ai fini del relativo recupero. Il Fornitore si obbliga a dare idonee garanzie dell'eliminazione e/o avvenuta inaccessibilità dei dati della Committente e/o dell'Amministrazione. In ogni caso, il Fornitore si impegna a dare supporto alla Committente e/o dell'Amministrazione per il *grace period*, senza oneri aggiuntivi.

Preliminarmente alla fase di Exit strategy, il Fornitore si obbliga a esportare l'interezza dei dati in un formato che andrà stabilito in accordo con la Committente e/o l'Amministrazione e, comunque, idoneo a consentire il trasferimento dei dati stessi e dei servizi.

Al termine di tale periodo di recupero, e a meno che non sia espressamente richiesto dalla legge, i dati della Committente e/o dell'Amministrazione verranno cancellati e/o comunque resi inaccessibili. A tal fine, il Fornitore si obbliga a fornire tutte le idonee garanzie a dimostrazione della eliminazione dei dati nonché la disponibilità a far eseguire verifiche in tal proposito da parte Committente e/o dell'Amministrazione o di soggetti terzi da queste designati.

In caso di revoca della qualificazione o di perdita del livello di adeguamento, trova applicazione quanto previsto dall'art. 21, comma 4, del Regolamento ACN.

3.7.3. Perdita della qualificazione/adeguamento

Nel caso in cui, con riferimento ai servizi cloud e alle infrastrutture di cui al precedente paragrafo 3.7, la qualificazione dei servizi cloud ovvero il livello di adeguamento delle infrastrutture cloud venga a scadenza, senza che sia rinnovato, ovvero venga revocato, troverà applicazione quanto segue.

Ove ciò non comporti una modifica dell'offerta originariamente formulata, il Fornitore potrà, dandone comunicazione alla Committente, proporre l'utilizzo di servizi cloud diversi, ma comunque con funzionalità equivalenti o superiori rispetto a quelle eventualmente indicate in offerta e comunque in possesso dei requisiti richiesti nel presente documento. In tal caso la sostituzione potrà diventare operativa solamente a seguito di apposita approvazione da parte della Committente, che a tal fine avrà la facoltà di svolgere ogni approfondimento ritenuto più opportuno, anche in contraddittorio con il Fornitore.

Qualora la sostituzione di cui sopra non sia possibile, la Committente potrà risolvere in tutto o in parte il Contratto con il Fornitore (limitatamente alle prestazioni che riguardano i servizi cloud), fermo quanto previsto dall'art. 21, comma 5, del Regolamento ACN.

3.8. Processi gestionali e Strumenti resi disponibili da Sogei/Amministrazione

3.8.1. I processi gestionali

Sono stati definiti e attuati processi gestionali e relative procedure operative, basati sulle best practice ITIL v3, che individuano ruoli e responsabilità nell'ambito dei team Sogei e Fornitore nonché, per alcuni di essi, dell'Amministrazione. Questo l'elenco dei processi gestionali definiti:

- Request Fulfilment
- Event Management
- Incident Management
- Change Management
- Release & Deployment Management
- Service Asset & Configuration Management
- Availability Management
- IT Capacity Management
- IT Service Continuity Management
- Problem Management
- Knowledge management
- Continual Service Improvement

Inoltre, sono state definite procedure di Continuous Integration e Continuous Delivery specifiche per l'ambito Cloud che, per determinati contesti applicativi, sono utilizzate in ambito a progetti che

seguono un ciclo di sviluppo Agile. Si rappresenta, altresì, che sono definite e attuate procedure per garantire la Continuità operativa, specifiche per ciascun Contesto di erogazione.

Infatti, in funzione di ciascun servizio/Contesto di erogazione, si intendono di volta in volta applicabili processi/procedure Sogei e/o processi e procedure specifici, secondo quanto sarà comunicato da Sogei all'inizio della fornitura nonché per l'intera durata della stessa.

Il Fornitore deve operare in coerenza con i processi e le procedure in uso presso i diversi **Contesti di erogazione, applicabili ai servizi nel proprio perimetro di affidamento**. Pertanto, ciascun aggiudicatario erogherà i servizi di competenza assumendo, ove previsto, ruoli e responsabilità propri dei processi applicabili per il servizio/Contesto di riferimento.

Nell'Allegato 4 Processi e statistiche è riportato, a titolo esemplificativo e non esaustivo, il valore aggiunto atteso dall'operatività del Fornitore nell'ambito di alcuni tra i processi più significativi per i servizi erogati.

Si precisa che, ove non siano elencate attività specifiche per ulteriori processi, il Fornitore deve comunque supportare Sogei e/o l'Amministrazione effettuando tutte le attività di competenza, sulla base di quanto concordato in fase di **Start up** nonché per l'intera durata contrattuale.

Sogei si riserva di variare tali processi/procedure per l'intera durata contrattuale, dandone preavviso al Fornitore e/o introdurne di nuovi. In tale evenienza, il Fornitore è tenuto all'erogazione dei servizi in conformità ai processi, alle procedure ed alle responsabilità in essi definite, senza alcun onere aggiuntivo per Sogei e/o per l'Amministrazione, salvo diversa indicazione di Sogei stessa.

L'esecuzione delle attività operative, in linea con detti processi, è supportata dagli **Strumenti a supporto dell'operatività**. In funzione di ciascun servizio/Contesto di erogazione, sono in uso:

- soluzioni Sogei
- soluzioni dell'Amministrazione
- soluzioni rese disponibili da terzi (es. CSP, ecc.)

secondo quanto sarà comunicato da Sogei all'inizio della fornitura nonché per l'intera durata della stessa.

Inoltre, può essere richiesto al fornitore di rendere disponibili nell'ambito della fornitura proprie soluzioni il cui utilizzo NON dovrà comportare alcun onere per Sogei e/o per l'Amministrazione, salvo diversa indicazione di Sogei stessa, anche nei casi in cui tale utilizzo comporti la necessità di procedere a adeguamenti per allineare tali soluzioni alle esigenze operative di Sogei e/o dell'Amministrazione connesse all'erogazione dei servizi oggetto dell'appalto.

Inoltre, Sogei si riserva di introdurre ulteriori processi gestionali/operativi oltre a quelli specificati che potrebbero comportare ulteriori attività di implementazione degli **Strumenti resi disponibili da Sogei/Amministrazione** nonché l'introduzione di nuove procedure e/o l'adeguamento di quelle esistenti.

Il Fornitore, anche nell'evenienza in cui tali attività di implementazione non siano arrivate a completamento alla **Data di inizio attività** ovvero alla **Data di attivazione del servizio**, è tenuto all'erogazione dei servizi in conformità ai processi, alle procedure ed alle responsabilità in essi

definite, senza alcun onere aggiuntivo per Sogei e/o per l'Amministrazione, salvo diversa indicazione di Sogei stessa.

Le attività di supporto alla definizione, revisione e ottimizzazione dei processi, compresi i processi riservati a Sogei e/o all'Amministrazione, sono prestate nell'ambito dei servizi erogati dal **Fornitore Lotto 3**, ferma restando la responsabilità del **Fornitore Lotto 2** nell'esecuzione di tutte le attività operative volte all'introduzione di tali nuovi processi ovvero alla revisione dei processi già definiti allo **Start up** dei servizi, supportando per il perimetro di propria responsabilità Sogei e/o l'Amministrazione nonché il **Fornitore Lotto 3** e/o fornitori terzi indicati da Sogei e/o dall'Amministrazione, per tutti i casi in cui ciò sia applicabile. Peraltro, è richiesto al **Fornitore Lotto 1** e al **Fornitore Lotto 2**, se necessario, di adeguare la propria organizzazione e le proprie procedure operative e gestionali, senza alcun onere aggiuntivo per Sogei e/o per l'Amministrazione.

Le relative attività di implementazione delle **Piattaforme per il monitoraggio e controllo dei servizi** sono effettuate:

- dal **Fornitore Lotto 2**, e quindi comprese nei servizi di cui al successivo par. 5.1.4 in tutti i casi in cui ciò sia applicabile
- dal **Fornitore Lotto 3**, e quindi descritte ai par. 6.7 e 6.8

sulla base di quanto riportato nei successivi paragrafi nonché sulla base di quanto definito nelle procedure di dettaglio, condivise successivamente all'avvio della fornitura, nei casi in cui tali soluzioni siano sotto la responsabilità dei team Sogei e/o di terzi da essa individuati. Infatti, Sogei si riserva la facoltà di effettuare tali attività, totalmente o parzialmente, attraverso i propri team interni e/o attraverso il supporto di terzi da essa individuati, perimetrando di volta in volta il coinvolgimento e gli interventi del Fornitore.

3.8.2. Gli strumenti resi disponibili da Sogei/Amministrazione

Il Fornitore per tutte le attività operative di competenza, ove applicabile, deve utilizzare gli **Strumenti resi disponibili dall'Amministrazione e/o da Sogei**.

Gli **Strumenti resi disponibili da Sogei/Amministrazione** sono dettagliati nell'**Allegato 1** e comprendono:

- Strumenti per la gestione centralizzata delle infrastrutture, comprese le piattaforme per il Cloud Management
- Piattaforme per il monitoraggio e controllo dei servizi, compresi strumenti di reportistica e dashboard

Le responsabilità del **Fornitore Lotto 2** sono delineate al paragrafo 5.1 - Conduzione dell'infrastruttura ICT e consistono nella conduzione, comprese le componenti applicative, ove applicabile, dei seguenti:

- Strumenti per la gestione centralizzata delle infrastrutture
- Piattaforme per il Cloud Management
- Piattaforme per il monitoraggio e controllo dei servizi, ad eccezione delle piattaforme di reportistica e dashboard la cui responsabilità è definita di seguito.

Con riferimento alle **Piattaforme per il monitoraggio e controllo dei servizi**, essendo dette piattaforme utilizzate da Sogei/Amministrazione anche per verificare il corretto adempimento dell'esecuzione delle attività di carattere operativo, è responsabilità del **Fornitore Lotto 3** l'erogazione dei servizi di cui ai successivi par. 6.7 e 6.8, ove richiesto da Sogei, supportando Sogei stessa nel delinearne i percorsi di evoluzione e/o di adeguamento nonché garantendo l'allineamento degli stessi alle esigenze dell'utenza di riferimento. Inoltre, se richiesto da Sogei, è responsabilità del **Fornitore Lotto 3** la definizione e realizzazione – negli ambienti sotto la propria responsabilità - di meccanismi di controllo dei servizi operativi, di workflow autorizzativi, di personalizzazioni e/o parametrizzazioni, ecc. la cui implementazione negli ambienti affidati nell'ambito dei servizi di **Conduzione dell'Infrastruttura ICT** è demandata al **Fornitore Lotto 2** a fronte della sottomissione di ticket di change.

Da ultimo, ove Sogei lo richieda, i servizi di **Conduzione delle Piattaforme di reportistica e dashboard** sono affidati al **Fornitore Lotto 3**, nell'ambito dei servizi di cui al successivo par. 6.8. Conseguentemente, si procederà a definire profilazioni adeguate a individuare il perimetro di responsabilità di Sogei e dei fornitori.

Nel seguito, sono tracciati in maniera sintetica gli ambiti di responsabilità definiti alla data, distinguendo tra quanto richiesto nell'ambito del Lotto 2 e quanto richiesto nell'ambito del Lotto 3, fermo restando che eventuali ulteriori puntualizzazioni potrebbero essere definite sia allo **Start up** delle attività che nel corso dell'erogazione dei servizi.

3.8.2.1. Ambiti di responsabilità

I servizi da erogare nell'ambito del Lotto 2, relativamente alle funzionalità in esercizio alla Data di inizio attività ovvero alle funzionalità rilasciate nel corso della durata del Contratto, sono:

- delineati al successivo par. 5.1 Conduzione dell'Infrastruttura ICT, ed in particolare al par. 5.1.4
- soggetti ai requisiti di qualità definiti per i servizi di Conduzione dell'Infrastruttura ICT
- remunerati nei corrispettivi unitari offerti per i servizi di Conduzione dell'Infrastruttura ICT.

In particolare, il Fornitore Lotto 2 ha in carico la conduzione degli strumenti/piattaforme sopra elencati, comprese le componenti applicative, garantendone disponibilità e prestazioni e ne è utente in quanto funzionali all'erogazione dei servizi di competenza. A supporto della presa in carico e dell'esercizio delle Piattaforme per il monitoraggio e controllo dei servizi il Fornitore Lotto 2 può partecipare alle attività di test e verifica dei prodotti sviluppati e/o evoluti dal Fornitore Lotto 3.

I servizi da erogare nell'ambito del Lotto 3, relativamente alle funzionalità in esercizio alla Data di inizio attività ovvero alle funzionalità rilasciate nel corso della durata del Contratto, sono:

- delineati al par. 6.7 Sviluppo/MEV e adeguamento delle Piattaforme per il monitoraggio e controllo dei servizi, e al par. 6.8 Gestione delle personalizzazioni delle Piattaforme per il monitoraggio e controllo dei servizi

- orientati al mantenimento delle funzionalità in esercizio sugli ambienti target, anche attraverso l'erogazione dei servizi di manutenzione correttiva, nonché all'assistenza e al supporto all'utenza di riferimento.

3.8.2.2. Profilazione

Ove previsto dalle piattaforme e dalle soluzioni in uso, è implementata la profilazione delle utenze in base alla separazione dei ruoli e delle attività, previsti dal presente Documento nonché dalle procedure di dettaglio che saranno definite ad inizio attività e per l'intera durata contrattuale, di competenza di ciascun aggiudicatario.

Sogei si riserva utenze con profili di "Lettura" completa ovvero utenze di profili di "Amministratore", in funzione dello specifico contesto di erogazione.

Si precisa che, salvo diverso accordo con Sogei, sia il **Fornitore Lotto 2** che il **Fornitore Lotto 3** possono accedere alle basi dati di esercizio solo attraverso procedure e script gestionali.

Il dettaglio della profilazione per ciascuna piattaforma/soluzione di competenza di ciascun Fornitore è reso noto in fase di presa in carico dei servizi ovvero nell'arco dell'intera durata contrattuale.

4. LOTTO 1 – SERVIZI DI SUPPORTO ALL'UTENZA E PRESID OPERATIVI

4.1. Service Desk

4.1.1. Finalità del servizio

Il servizio è finalizzato alla gestione del contatto con l'utenza di riferimento (attraverso email, telefono e/o strumenti Web) per il primo livello di supporto, sia sui malfunzionamenti sia sulle service request, come di seguito specificato. Pertanto, al Fornitore è richiesto di operare quale responsabile della fruizione dei servizi da parte dell'utente sia nel caso in cui l'attività richiesta ricada tra i servizi erogati dal Fornitore stesso sia nel caso in cui l'attività richiesta ricada sotto la responsabilità di Sogei, dell'Amministrazione e/o di fornitori terzi.

Quindi, il Fornitore dovrà effettuare le attività di propria competenza ed in ogni caso seguire l'iter di lavorazione di ciascuna richiesta, in base alle procedure concordate con Sogei, agendo da responsabile nei confronti dell'utente del rispetto degli SLA complessivi sulle segnalazioni.

Per utenza di riferimento, si intende non solo l'utenza finale dei servizi erogati dall'Amministrazione ma anche team che richiedono l'esecuzione di attività tecniche da parte di gruppi terzi, ove ciò sia applicabile.

Sogei si riserva di assistere all'esecuzione delle attività tecniche.

4.1.2. Tipologia di richieste

Le richieste che pervengono dall'utenza al servizio possono riguardare diversi ambiti, quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- segnalazioni di disservizi/malfunzionamenti relative a servizi applicativi, infrastrutturali, alle PdL, ai dispositivi mobili, alle stampanti di rete/workgroup e multifunzione;
- richieste di assistenza per attività di configurazione di applicazioni internet e posta elettronica, collegamento reti Wi-Fi e utilizzo di dispositivi mobili anche se non direttamente gestiti;
- richieste per attività di configurazione in rete per le stampanti anche se non direttamente gestite;
- informazioni sull'utilizzo dei prodotti di office automation installati sulle PdL;
- richieste relative ad attività da eseguire sulle PdL (installazione/disinstallazione di prodotti software e PdL, modifiche di configurazione e parametrizzazioni);
- richieste relative alla gestione (recupero/reset) delle password e alla gestione (creazione/modifica/cancellazione) delle utenze di dominio e delle caselle di posta elettronica;
- richieste relative ad attività di competenza di gruppi di II livello, di team applicativi nonché attività governate da Sogei e/o dall'Amministrazione;
- attivazione dei fornitori di manutenzione hardware e software;
- prodotti/servizi (es. estrazione di report e query dalle basi dati informative);
- informazioni, in base alla documentazione fornita da Sogei, sull'utilizzo dei sistemi informativi/applicazioni in uso presso l'Amministrazione e sui relativi aspetti normativi sottesi all'utilizzo degli stessi.

4.1.3. Descrizione di massima del servizio

Di seguito è fornita una descrizione di massima del servizio, assumendo come normalmente note al Fornitore le attività di carattere tecnico necessarie al raggiungimento degli obiettivi del servizio stesso.

È responsabilità del Fornitore la raccolta, la gestione ed il tracking di tutte le richieste/segnalazioni pervenute dall'utenza di riferimento.

Inoltre, è responsabilità del Fornitore la risoluzione e la chiusura tecnica di tutte le richieste/segnalazioni pervenute dall'utenza risolvibili al "primo livello" (nel seguito anche I livello) per tutti gli ambiti – applicativi e infrastrutturali - per cui sia previsto, nel rispetto delle procedure concordate con Sogei e dei parametri di qualità attesi.

In particolare, è richiesto che il Fornitore risolva già al I livello la maggior parte delle richieste pervenute attingendo alle informazioni contenute nella **Knowledge base** ed effettuando, ove

applicabile, le attività di gestione delle PdL attraverso l'utilizzo degli strumenti di management remoto resi disponibili dall'Amministrazione.

Le tipologie di richieste/segnalazioni risolvibili al I livello possono essere modificate (ampliate, variate, ridurre, ecc) da Sogei nel corso della fornitura senza alcuna eccezione da parte del Fornitore. La documentazione e le procedure da seguire a fronte di nuove attività sono concordate con Sogei.

Come detto, i canali di attivazione del Service Desk sono molteplici: telefono, email o *form web*. Non si esclude l'introduzione di funzionalità di "self-ticketing" nell'ambito delle **Piattaforme per il monitoraggio e controllo dei servizi**.

Nel seguito si riporta una descrizione esemplificativa e non esaustiva delle attività previste:

- raccolta, gestione, smistamento e tracking di tutte le richieste/segnalazioni pervenute dall'utenza di riferimento
- prima diagnosi, risoluzione delle segnalazioni/richieste, anche attraverso l'utilizzo delle informazioni presenti nella Knowledge base, ovvero assegnazione dei ticket ai gruppi di supporto competenti
- gestione delle PdL attraverso l'utilizzo degli strumenti di management remoto, ove applicabile
- attivazione di fornitori terzi, inserendo anche le informazioni di competenza di quelli che non accedono al sistema
- verifica periodica della reportistica sui KPI relativi alle segnalazioni
- gestione solleciti dell'utente
- gestione della riapertura di un ticket da parte dell'utente, ove applicabile
- supervisione delle richieste di servizio.

Ciascuna richiesta è tracciata sul sistema di Trouble ticketing attraverso l'apertura di un ticket da parte degli operatori del Service Desk. Infatti, il Service Desk ha la responsabilità dell'apertura dei ticket, dell'identificazione dell'utenza, della classificazione delle richieste nonché, ove applicabile, della verifica dei dati contenuti nel **CMS**. Nell'eventualità in cui le informazioni contenute nel **CMS** non siano corrette, è responsabilità del Fornitore tracciare le informazioni corrette sul ticket nonché effettuare l'aggiornamento del **CMS** per quanto di competenza e/o darne comunicazione a Sogei e/o all'Amministrazione, secondo quanto previsto dal processo e/o dalle procedure di Service Asset & Configuration Management.

Il Service Desk ha, inoltre, la responsabilità di verificare la presenza di messaggi di posta elettronica alle caselle di servizio o nei *form web* resi disponibili dall'Amministrazione. In tale evenienza, è richiesto che gli operatori traccino tutte le richieste sul sistema di Trouble Ticketing e, nei casi in cui sia necessario, contattino gli utenti per raccogliere tutte le informazioni utili per effettuare l'attività richiesta e/o attivare l'intervento di II livello.

In ogni caso, è responsabilità del Service Desk effettuare la presa in carico del ticket ovvero assegnare il ticket al II livello competente per la risoluzione nel minor tempo possibile dall'invio del messaggio da parte del richiedente.

Nel caso in cui non sia possibile effettuare la risoluzione al I livello ovvero nei casi concordati con Sogei, ciascun ticket è assegnato al "secondo livello" (nel seguito anche II livello) competente per la soluzione; il Service desk ne segue l'iter e provvede a segnalare a Sogei eventuali situazioni fuori linea, coerentemente con i processi/procedure definiti. In tale evenienza, ciascun ticket è chiuso tecnicamente dal gruppo di II livello competente per la soluzione.

Si precisa, tuttavia, che potrebbe essere richiesto al Fornitore di contattare l'utente per verificare l'esito dell'intervento, in base alle procedure di dettaglio che saranno concordate con Sogei.

Come detto, alcuni fornitori terzi non accedono al sistema di Trouble Ticketing. Pertanto, il Service Desk ha la responsabilità di attivare tali fornitori secondo le modalità concordate con Sogei. Inoltre, il Service Desk deve aggiornare le informazioni di ciascun ticket, comprese quelle di competenza di eventuali terzi che non accedano al sistema, secondo le indicazioni ricevute.

4.2. User support

4.2.1. Finalità del servizio

La finalità del servizio è quella di garantire costantemente l'efficienza e la disponibilità delle PdL e dei dispositivi mobili, delle stampanti di rete/workgroup e multifunzione e degli strumenti di produttività individuale a supporto dell'operatività dell'utente, di supportarne l'utilizzo da parte degli utenti ovvero di:

- effettuare attività di installazione/disinstallazione, configurazione e modifica a fronte di richieste di cambiamento e/o di servizio pervenute dall'utenza di riferimento, compresi terzi abilitati e ospitati presso le sedi dell'Amministrazione
- risolvere malfunzionamenti a fronte di segnalazioni pervenute dall'utenza di riferimento, compresi terzi ospitati presso le sedi dell'Amministrazione

sia attraverso strumenti di *remote management* sia attraverso interventi *on site* presso la postazione dell'utente.

La gestione dei malfunzionamenti deve essere sia proattiva, ossia rivolta alla prevenzione (es: controllo dell'obsolescenza delle postazioni, l'esaurimento delle risorse fisiche, ecc), sia reattiva, ossia rivolta alla gestione ed infine alla risoluzione di tutti gli eventi che comportano l'interruzione o il degrado nella fruizione del servizio, **mettendo in campo tutte le competenze/certificazioni eventualmente necessarie, anche laddove il disservizio riguardi tecnologie altamente specializzate o poco diffuse sul mercato (tecnologie "di nicchia")**, sulla base di quando concordato con Sogei.

Sogei si riserva di assistere all'esecuzione delle attività tecniche.

4.2.2. Descrizione di massima del servizio

Di seguito è fornita una descrizione di massima del servizio, assumendo come normalmente note al Fornitore le attività di carattere tecnico necessarie al raggiungimento degli obiettivi del servizio stesso. Pertanto, nel seguito si riporta una elencazione esemplificativa e non esaustiva di tali attività, riferibili sia a PdL fisiche che virtualizzate:

- installazione, configurazione, aggiornamento e/o disinstallazione di prodotti SW (sistema operativo e prodotti di automazione d'ufficio, software antivirus, pacchetti applicativi, di mercato e non) e di PdL, comprendendo la sostituzione e/o l'upgrade con materiale fornito da Sogei e/o dall'Amministrazione
- preparazione PdL per la consegna presso gli utenti da parte di Sogei e/o dell'Amministrazione nonché, se richiesto da Sogei, da parte del Fornitore stesso e predisposizione di eventuali guide e/o manuali per l'utenza destinataria della PdL/dispositivi mobili e delle relative periferiche
- ripristino di PdL a seguito di compromissioni di sicurezza
- configurazione sulla PdL e sul dispositivo mobile delle utenze di accesso ai servizi (es. utenze di accesso ai servizi di rete ed alla posta elettronica, all'utilizzo delle banche dati e dell'ambiente Intranet/internet, ecc.)
- configurazione di periferiche (barcode, lettori biometrici, monitor, scanner, token, stampanti personali, stampanti di rete/workgroup, multifunzione, ecc.) ed eventuale attestazione in rete
- verifica delle funzionalità dei punti rete/VLAN/apparati wi-fi ed eventuale attivazione dei team che erogano i servizi di Conduzione dell'Infrastruttura ICT (es. **Fornitore Lotto 2**)
- supporto all'utenza nella verifica di eventuali problematiche legate alle suite di office/collaboration relative alle postazioni client e ai dispositivi mobili e attivazione dei team competenti per la risoluzione Sogei e/o team fornitori (es. Lotto 1 – Office Support e/o Lotto 2 – Conduzione dell'infrastruttura ICT)
- attivazione dei fornitori HW e SW per gli apparati in garanzia/manutenzione e gestione dei relativi interventi
- supporto tecnico in caso di spostamento di uffici
- manutenzione preventiva (rimozione di codice malevolo e file temporanei, defrag del disco, aggiornamento sistema operativo e antivirus, ecc.) da effettuare in base alla periodicità concordata con Sogei per gli utenti VIP ovvero a richiesta sulle PdL degli utenti standard
- assistenza agli interventi effettuati da fornitori terzi (fornitori HW, fornitori SW, team applicativi, ecc.) e verifica funzionale dell'intervento eseguito; nei casi in cui si renda necessario, la verifica è effettuata presso la postazione utente
- salvataggio dati utente su supporti ottici, supporti esterni, ecc. forniti da Sogei e/o dall'Amministrazione, ove applicabile
- nell'ambito delle attività di risoluzione dei malfunzionamenti, individuazione delle patch SW (SW di base, di produttività individuale, ecc.) necessarie per il corretto funzionamento della

PdL e per la riduzione delle vulnerabilità della stessa, da comunicare al Laboratorio di certificazione di riferimento

- ricezione delle immagini standard delle PdL da parte del Laboratorio di certificazione di riferimento e distribuzione sulla PdL attraverso l'utilizzo degli strumenti resi disponibili da Sogei/Amministrazione nonché attraverso l'intervento presso l'utente, in caso di ripristino/su base evento
- ove applicabile, gestione delle basi dati di configurazione delle PdL (CMS) e loro aggiornamento sia attraverso strumenti automatici sia attraverso caricamenti massivi da fogli elettronici in uso presso i team operativi sia attraverso attività di gestione manuale.

Inoltre, in funzione dello specifico contesto di erogazione, può essere richiesto supporto per eventi di alto profilo internazionale, anche in caso di eventi al di fuori delle sedi dell'Amministrazione.

Ove previsto dalle procedure in uso presso ciascun contesto di erogazione, può essere richiesto supporto per la gestione degli asset effettuata dall'Amministrazione.

Nell'ambito del **contesto DT**, il Fornitore deve effettuare attività quali:

- consegna/ritiro e movimentazione di apparati da e verso la postazione dell'utente, da e verso il "Laboratorio hardware", comprendendo la movimentazione tra le varie sedi dell'Amministrazione con mezzi del Fornitore stesso
- manutenzione HW per gli apparati fuori garanzia, con ricambi forniti dall'Amministrazione ovvero recuperati da apparati disattivati presso il "Magazzino HW" gestito dal Fornitore
- consegna del materiale di consumo fornito dall'Amministrazione
- gestione del "Magazzino HW" delle PdL e relative parti di ricambio, dei prodotti SW e del materiale di consumo, forniti dall'Amministrazione.

Limitatamente agli utenti ospitati presso le sedi non romane, nel caso in cui l'intervento da remoto non sia risolutivo, l'Amministrazione si riserva di consentire al Fornitore di chiedere il supporto dei Referenti Informatici Territoriali, secondo quanto sarà concordato con Sogei, al fine di favorire l'eliminazione del disservizio nel minor tempo possibile. In nessun caso, tuttavia, può essere ascritta alcuna responsabilità a Sogei e/o all'Amministrazione nel caso in cui non sia concessa tale facoltà; inoltre, il supporto da parte del Referente Informatico Territoriale non solleva in alcun modo il Fornitore dal garantire il pieno ripristino dell'operatività dell'utente nei tempi definiti.

Supporto per attività individuali

Limitatamente agli utenti ospitati presso le sedi romane, è richiesto che il Fornitore effettui attività nell'ambito dei prodotti di informatica individuale quali:

- conversione del formato dei documenti (es. da Word a Pdf)
- supporto all'utilizzo di prodotti (es. Suite O365, Adobe, ecc.), per servizi di navigazione, ecc.
- organizzazione ed espletamento di piccoli seminari formativi, comprendendo la predisposizione del materiale necessario

- predisposizione di guide e materiale informativo e/o di template.

Gestione dei dispositivi mobili

Limitatamente agli utenti ospitati presso le sedi romane, è richiesto che il Fornitore effettui attività di gestione e supporto all'utenza per tutti i dispositivi mobili di proprietà dell'Amministrazione. Nel seguito si riporta una elencazione esemplificativa e non esaustiva di tali attività:

- consegna, ritiro e configurazione dei dispositivi mobili
- risoluzione dei problemi legati all'utilizzo dei dispositivi mobili, delle internet key, delle sim, anche attraverso l'attivazione di fornitori terzi
- supporto agli utenti all'utilizzo dei dispositivi e all'installazione di applicazioni software
- amministrazione delle applicazioni che consentono la gestione dei dispositivi (configurazione e monitoraggio) e supporto agli interventi di manutenzione e/o di change effettuati dai fornitori terzi.

Inoltre, si evidenzia che può essere richiesto supporto anche per i dispositivi mobili personali al fine di consentire al personale dell'Amministrazione ovvero al personale "ospite" di utilizzare i servizi wi-fi resi disponibili dall'Amministrazione stessa.

Ai fini della remunerazione del servizio, sono conteggiati esclusivamente i dispositivi mobili di Sogei e/o dell'Amministrazione, in base a quanto comunicato da Sogei in fase di attivazione del servizio.

Gestione delle banche dati (DT)

Da ultimo, nell'ambito del [contesto DT](#), il Fornitore deve supportare l'utenza nell'utilizzo delle diverse banche dati in uso (economiche, giuridiche, statistiche e generiche) anche attraverso l'attivazione dei diversi fornitori hardware e software erogatori dei servizi. Inoltre, è responsabilità del Fornitore l'installazione e/o la disinstallazione delle diverse applicazioni nonché la gestione delle utenze di accesso alle banche dati stesse.

4.3. Office support

4.3.1. Finalità del servizio

La finalità del servizio è quella di supportare l'utenza nella fruizione dei servizi e dei supporti tecnologici resi disponibili da Sogei e/o dall'Amministrazione. Inoltre, il Fornitore deve effettuare le attività di certificazione dei prodotti, delle applicazioni e degli apparati hw correlati (es. lettori, stampanti, ecc...) in ambiente PdL standardizzato.

Sogei si riserva di assistere all'esecuzione delle attività tecniche.

4.3.2. Descrizione di massima del servizio

Di seguito è fornita una descrizione di massima del servizio, assumendo come normalmente note al Fornitore le attività di carattere tecnico necessarie al raggiungimento degli obiettivi del servizio. Nel seguito si riporta una elencazione esemplificativa e non esaustiva di tali attività.

Laboratorio di certificazione tecnologica

Il Fornitore si occuperà del test, collaudo e certificazione del software/architetture (test e verifica degli impatti derivanti dalle nuove installazioni, delle patch/versioni) in uso presso Sogei e/o l'Amministrazione. Le attività possono essere effettuate su richiesta, in caso di migrazione o aggiornamenti significativi del sistema operativo e in via propedeutica alla distribuzione di un nuovo software, ovvero su base periodica, secondo quanto concordato con Sogei.

Il Fornitore deve operare in maniera proattiva individuando le patch e/o le nuove versioni dei prodotti e deve comunicarne la disponibilità a Sogei e/o all'Amministrazione che provvederà ad autorizzare l'avvio delle attività di certificazione e successivo deploy sulle PdL (fisiche e virtuali) e/o dispositivi mobili da parte del Fornitore stesso, sulla base delle procedure definite ad inizio fornitura nonché per l'intera durata della stessa da parte di Sogei.

Inoltre, è responsabilità del Fornitore effettuare le attività di certificazione delle applicazioni sull'ambiente PdL standardizzato, ossia verifica della compatibilità e della corretta esecuzione delle applicazioni sulla postazione di lavoro in seguito ad upgrade tecnologico, aggiunta/modifica di middleware applicativi, ecc.;

Su richiesta il Fornitore deve produrre anche opportuna documentazione degli esiti delle attività di certificazione.

Potrebbe, inoltre, essere richiesto al Fornitore di effettuare test che simulino l'operatività dell'utente, a valle della messa in produzione di nuovi servizi/infrastrutture, sulla base di documentazione e/o specifiche fornite da Sogei e/o dall'Amministrazione.

Tali sessioni di test possono essere effettuate anche al di fuori del normale orario di servizio e sono oggetto di pianificazione nell'ambito del processo di Change management.

A fronte di linee guida fornite da Sogei stessa, Sogei può richiedere la sperimentazione (PoC) di nuovi prodotti o di nuove versioni dei prodotti in uso relativamente alle postazioni di lavoro utente, compresa la produzione di documentazione sull'esito della stessa e sugli impatti dei nuovi prodotti/versioni sul livello di sicurezza di Sogei e/o dell'Amministrazione. Se necessario, il Fornitore ne documenta anche le modalità di implementazione nell'ambito dell'infrastruttura e fornisce eventuale supporto in merito a Sogei e/o a terzi da essa individuati.

Il Fornitore indica le soluzioni tecniche da sottoporre all'approvazione di Sogei e fornisce il supporto sistemistico necessario all'implementazione delle modifiche infrastrutturali e/o di configurazione, atte a recepire le necessità manifestate da Sogei e/o dall'Amministrazione e a migliorare la sicurezza, le prestazioni e l'usabilità delle PdL.

Inoltre, è responsabilità del Fornitore effettuare analisi circa la ricorsività di eventuali malfuzionamenti/problematiche delle PdL/dispositivi mobili per individuarne le cause sottese e

fornire elementi e/o soluzioni da sottoporre all'approvazione di Sogei al fine di effettuare sperimentazioni/configurazioni pilota da applicare al processo di certificazione.

Inoltre, al Fornitore sono richieste attività di benchmark e/o di test di nuovi apparati e di predisposizione di documentazione per la presa in carico degli stessi.

Gestione dei servizi di video e audio conferenza e sistemi multimediali

Al Fornitore è richiesta la gestione delle seguenti soluzioni/infrastrutture rese disponibili da Sogei e/o dall'Amministrazione:

- postazioni di lavoro e attrezzature nelle aule informatizzate
- sistemi di video e audio conferenza
- sistemi multimediali e di videoproiezione

ovvero attività volte sia alla risoluzione di malfunzionamenti sia all'aggiornamento delle varie configurazioni esistenti e al salvataggio dei dati, in modo da assicurare alte performance e continuità nella fruizione degli stessi da parte dell'utenza di riferimento.

Il Fornitore deve effettuare la predisposizione delle sessioni di utilizzo di tali supporti ossia la predisposizione delle sale meeting, delle *video/call conference*, l'aggiornamento dei calendari condivisi tra i vari utenti, la predisposizione del materiale richiesto, test e verifica del corretto funzionamento degli apparati e la risoluzione di eventuali malfunzionamenti, anche attraverso la collaborazione con il **Fornitore Lotto 2**, con tempistiche adeguate allo svolgimento delle sessioni stesse.

Inoltre, nell'ambito del **contesto DT**, è richiesto il supporto all'allestimento dell'"Ufficio mobile dell'Amministrazione", utilizzato per eventi di alto profilo internazionale, anche in caso di eventi al di fuori delle sedi dell'Amministrazione, per attività quali:

- trasporto con mezzi propri del Fornitore, movimentazione e imballaggio /o disimballaggio delle apparecchiature
- attestazione dei collegamenti tra le varie componenti
- installazione e configurazione di PdL
- supporto on site e dalla sede dell'Amministrazione per la durata richiesta.

4.4. Progetti infrastrutturali

Sogei può richiedere al Fornitore l'esecuzione di progetti afferenti i servizi erogati e le infrastrutture incluse nel perimetro di affidamento. Infatti, Sogei si riserva di richiedere che il Fornitore esegua l'analisi dei possibili impatti legati agli ambiti progettuali attivati, ne effettui lo studio di fattibilità e la progettazione esecutiva, articoli le attività realizzative in unità di lavoro, dettagliate e documentate, da affidare nell'ambito dei servizi oggetto del presente Lotto di Fornitura, quali ad esempio:

- progetti per l'adozione e diffusione di nuove tecnologie, ecc.
- progetti di innalzamento delle versioni dei prodotti

Inoltre, può essere richiesto al Fornitore il supporto per:

- sperimentazioni legate all'introduzione di nuove modalità di fruizione dei servizi
- erogazione di sessioni formative all'utenza, a seguito dell'introduzione di nuovi servizi e/o nuovi strumenti utente
- stesura di manualistica e/o documentazione per l'utenza finale

in ambiti ulteriori rispetto a quelli specificati nella descrizione dei servizi di cui paragrafi precedenti.

5. LOTTO 2 – SERVIZI DI CONDUZIONE E PROGETTI INFRASTRUTTURALI

5.1. Conduzione dell'infrastruttura ICT

5.1.1. Finalità del servizio

La finalità del servizio è garantire il funzionamento e l'efficienza dell'infrastruttura ICT affidata in conduzione, garantirne il costante allineamento con l'evoluzione tecnologica attraverso l'esecuzione delle attività tecniche di competenza e supportarne la crescita e l'evoluzione, coerentemente alle specifiche e agli indirizzi definiti da Sogei e/o dall'Amministrazione, garantendo agli utenti la disponibilità e le prestazioni dei servizi da essa ospitati.

Inoltre, si sottolinea che Sogei, in funzione del modello relazionale di riferimento e di quanto definito negli specifici atti regolativi con le Amministrazioni clienti, ha definito modelli organizzativi, processi, procedure e interventi di carattere tecnologico mirati alla continuità dei servizi anche a fronte di eventi di disastro, per la gestione di situazioni di crisi con impatto sulla erogazione dei servizi IT, mirati alla reazione all'emergenza ed alla pronta riattivazione dei servizi. All'attivazione del Contratto, al Fornitore sarà illustrato il modello organizzativo definito per la gestione della continuità per i diversi contesti di erogazione e il ruolo e le responsabilità a lui in carico secondo tale modello.

Conseguentemente, il Fornitore deve garantire tutte le conoscenze e/o tutte le competenze necessarie all'erogazione dei servizi oggetto di affidamento e al rispetto del livello qualitativo atteso, nonché la piena conoscenza dei processi e procedure applicabili al proprio ambito di responsabilità nel modello definito per la continuità dei servizi.

Di seguito è fornito l'elenco ed una descrizione di massima del servizio, assumendo come normalmente note al Fornitore le attività di carattere tecnico necessarie al raggiungimento degli obiettivi del servizio stesso, secondo la seguente articolazione:

- Implementazione dell'Infrastruttura ICT e presa in carico di nuovi servizi e tecnologie
- Conduzione tecnica
- Conduzione delle Piattaforme per il monitoraggio e controllo dei servizi
- Presidio delle console di monitoraggio H24.

Conseguentemente, le attività di seguito riportate si intendono elencate a titolo esemplificativo e non esaustivo; si ritiene, infatti, che le competenze e le esperienze del Fornitore debbano essere necessariamente tali da garantire il complesso dei servizi da erogare, anche se non puntualmente dettagliati.

Sogei si riserva di assistere all'esecuzione delle attività tecniche.

5.1.2. Implementazione dell'Infrastruttura ICT e presa in carico di nuovi servizi e tecnologie

5.1.2.1. Implementazione dell'infrastruttura ICT

Il servizio di Implementazione dell'Infrastruttura ICT deve garantire il complesso delle attività operative necessarie alla messa in produzione delle Componenti ICT e Ausiliarie e alla loro integrazione nell'Infrastruttura ICT ovvero ad apportare cambiamenti dell'Infrastruttura non riconducibili ad attività di ordinaria gestione e manutenzione.

Si precisa che la finalità del servizio non è da intendersi indirizzata alla mera implementazione infrastrutturale ma deve intendersi comprensiva delle componenti applicative (di mercato e non) funzionali all'erogazione dei servizi all'utenza finale di riferimento.

Infatti, finalità del servizio è la realizzazione, ovvero installazione, configurazione, personalizzazione, test ed avviamento dell'Infrastruttura ICT, attraverso la strumentazione in uso, sulla base di quanto stabilito dai processi di Change Management e di Release & Deployment Management ovvero dalle procedure di Continuous Integration/Continuous Delivery in uso, assicurando il supporto continuativo per i servizi e le applicazioni erogate/da rilasciare. Tale supporto, se richiesto da Sogei, deve essere erogato anche tramite un team dedicato in via continuativa a specifici ambiti applicativi, **senza attingere al Supporto ai change complessi**.

Sogei, anche per il tramite di terzi da essa individuati, si riserva di fornire indicazioni tecniche e/o funzionali utili all'esecuzione di tali attività; in assenza di tali indicazioni, salvo diversa comunicazione di Sogei stessa, il Fornitore dovrà procedere in base alla propria conoscenza del contesto tecnologico e applicativo di riferimento.

Inoltre, al Fornitore può essere richiesta la predisposizione di ambienti prototipali da rendere disponibili per POC o sperimentazioni, con cui verificare le caratteristiche principali della soluzione prima del suo inserimento nell'ambiente operativo target. Tali ambienti prototipali, salvo diversa indicazione di Sogei, nell'ambito dei servizi erogati in modalità continuativa a canone/forfait, non sono conteggiati ai fini del **Consuntivo attività**.

È responsabilità di Sogei indicare la **Tipologia di conduzione** applicabile per la Componente ICT o Ausiliaria, ferma restando la facoltà per Sogei stessa di richiederne la variazione per l'intera durata contrattuale.

Il Fornitore, per tutti i casi in cui sia applicabile ovvero per tutti i casi in cui Sogei ne faccia richiesta, è tenuto alla redazione del **Piano di Lavoro del Change** da sottoporre all'approvazione di Sogei. Salvo diversa indicazione da parte di Sogei, tale piano di lavoro deve comprendere anche le attività di cui al successivo paragrafo 5.1.2.2 "Presa in carico di nuovi servizi e tecnologie", tenendo conto dei vincoli temporali riportati in detto paragrafo.

Tuttavia, nel caso in cui la richiesta sia effettuata attraverso un ticket di change standard o predefinito, il tempo massimo di esecuzione riferito alle sole attività di Implementazione dell'infrastruttura ICT è individuato dalla relativa "classe".

Tra le attività sono comprese:

- l'installazione delle Componenti ICT e Ausiliarie al fine di renderle operative all'interno dell'Infrastruttura ICT, comprensiva di tutti i necessari collegamenti fisici e logici
- le operazioni da compiere all'interno del Data Center necessarie allo start degli apparati hw (es. configurazione IP management, connessioni fisiche di cavi, ecc.)
- l'installazione di firmware (o all'aggiornamento di quello già installato) delle Componenti ICT e Ausiliarie, ove necessario, in base alle indicazioni di Sogei e alle politiche del produttore e in base alla pianificazione concordata con Sogei stessa
- la predisposizione della rete e degli aspetti di sicurezza (es. regole fw)
- l'installazione, la personalizzazione e la configurazione del sistema operativo, del software di base e del middleware alle versioni approvate da Sogei
- la definizione di nuove architetture e successiva implementazione delle stesse, sulla base delle politiche definite da Sogei stessa; Sogei si riserva di collaborare a tale definizione ovvero di consentire a terzi da essa individuati (es. **Fornitore Lotto 3**, Team applicativi, ecc.), di fornire indicazioni circa il modello architetturale di riferimento per l'attività
- la produzione e/o l'aggiornamento di script di configurazione, provisioning e auto-scaling degli ambienti cloud (public e private) e deployment applicativo
- ove previsto dalle procedure e/o dai processi in uso, produzione e aggiornamento di script volti al rilascio di oggetti software (es. pipeline di deploy) e volti ad effettuare test (automatici e non) dei servizi; Sogei si riserva di collaborare alle attività ovvero di consentire a terzi da essa individuati (es. **Fornitore Lotto 3**, Team applicativi, ecc.), di fornire script già predisposti e automatizzati
- l'aggiornamento del Catalogo dei servizi Cloud (es. nuovi servizi), salvo diversa indicazione da parte di Sogei
- la definizione e configurazione degli indicatori di monitoraggio necessari e sufficienti ad intercettare tempestivamente eventuali degradi del servizio e/o dell'infrastruttura comprese le azioni di rimedio di primo livello associate
- l'adeguamento dei siti di continuità operativa, in linea con le evoluzioni del sito primario, comprensivo della individuazione e definizione delle esigenze di trasformazioni architetturali e applicative, l'esecuzione degli interventi per l'adeguamento al contesto tecnologico di DR e il governo delle attività di trasformazione sui siti di continuità operativa e delle eventuali attività collegate sul sito primario nonché l'aggiornamento delle procedure di recovery
- la migrazione di prodotti SW e l'eventuale porting dei dati e delle configurazioni.

Nel caso in cui tutte o alcune tra le attività sopra elencate fossero eseguite da Sogei e/o da terzi, il Fornitore è responsabile di eseguire le attività non eseguite da Sogei/terzi ovvero deve garantire l'affiancamento, il supporto e la attiva cooperazione nella conduzione delle attività d'integrazione.

Sogei si riserva di richiedere tali attività tramite la sottomissione di ticket ad hoc (**Change standard di supporto**).

La qualità del supporto fornito è soggetta alla rilevazione del grado di soddisfazione dei referenti di cui al successivo par. 12.4 Rilevazione della soddisfazione dei referenti.

Inoltre, il Fornitore è responsabile della consegna della **Documentazione gestionale** e del rispetto degli standard in uso presso Sogei/Amministrazione.

Le **attività di Test** prevedono l'esecuzione di prove volte a verificare la rispondenza di quanto realizzato alle specifiche ed ai requisiti. Il test viene eseguito sia a livello di singolo componente funzionale sia di sistema nel suo complesso, per verificare l'integrazione tra le parti nonché le prestazioni del sistema in risposta ai carichi di lavoro previsti.

In caso di implementazione di infrastrutture ICT e relativi servizi oggetto di DR/BC, l'implementazione e i relativi test, devono anticipare già in questa fase le verifiche che le configurazioni implementate consentano di rispettare i parametri di RPO e RTO definiti per lo specifico servizio. Qualora i test dovessero evidenziare un superamento delle soglie previste per lo RPO e lo RTO sarà a carico del Fornitore definire le azioni migliorative da apportare all'Infrastruttura oggetto di implementazione e/o alle procedure e proporre un piano di rientro da sottoporre all'approvazione di Sogei. Sarà responsabilità del Fornitore eseguire le attività previste nel piano di rientro che devono intendersi propedeutiche alle fasi riportate successivamente. In caso contrario, la fase di Test non si considera superata e, qualora l'esito negativo dei test sia imputabile al Fornitore, Sogei si riserva di emettere rilievi, fatte salve eventuali azioni contrattuali legate agli IQ33 e IQ34.

L'**Avviamento** consiste nella predisposizione, da parte del Fornitore, degli strumenti necessari alla presa in carico della Componente ICT o Ausiliaria e dei servizi da essa erogati. Durante questa fase, il Fornitore verifica l'operatività degli strumenti per la Conduzione tecnica della Componente ICT o Ausiliaria (ad esempio: installazione di agent di monitoraggio, backup, ecc....) ed eventualmente segnala la presenza di anomalie funzionali a Sogei.

È responsabilità del Fornitore produrre e/o aggiornare e/o integrare la **Documentazione Gestionale** da rendere disponibile a Sogei **prima della presa in carico di cui al successivo** paragrafo 5.1.2.2 Presa in carico di nuovi servizi e tecnologie.

Nel caso in cui la redazione di detta documentazione richieda un tempo significativamente maggiore rispetto alle attività di Implementazione dell'Infrastruttura ICT, Sogei si riserva di concedere fino a **ulteriori 5 giorni lavorativi** per il completamento e la consegna della stessa, fermi restando i tempi massimi definiti al successivo paragrafo 5.1.2.2 Presa in carico di nuovi servizi e tecnologie.

Sogei, inoltre, si riserva di richiedere la produzione di documentazione necessaria per l'esecuzione dei test che dovrà essere integrata con i relativi esiti (**Piano del test**).

Sogei si riserva di valutare la documentazione prodotta e di chiederne la modifica/integrazione senza alcuna eccezione da parte del Fornitore.

Per quanto riguarda la succitata documentazione si faccia riferimento all'Allegato 5 Contenuto dei prodotti.

5.1.2.2. Presa in carico di nuovi servizi e tecnologie

Il servizio è finalizzato alla presa in carico di nuovi servizi, applicazioni e/o procedure operative e di tutte le Componenti ICT e Ausiliarie.

La presa in carico sancisce l'attribuzione della responsabilità gestionale al Fornitore e l'inizio della remunerazione dei servizi, in base al corrispettivo definito per la **Tipologia di conduzione** individuata, secondo le modalità indicate da Sogei.

Come illustrato nel precedente paragrafo, il Fornitore è responsabile di effettuare tutte le attività necessarie per l'avviamento e la successiva presa in carico sia nei casi in cui le attività realizzative siano state effettuate dal Fornitore stesso sia nei casi in cui le attività realizzative siano state effettuate da Sogei e/o da terze parti, sulla base di quanto stabilito dai processi e dalle procedure in uso.

Salvo diversa indicazione di Sogei, il Fornitore è tenuto a pianificare ed effettuare tutte le attività necessarie alla presa in carico nell'arco temporale massimo di **5 giorni lavorativi**.

Sogei si riserva di consentire al Fornitore di far slittare il termine per la presa in carico in caso di motivazioni non dipendenti dalla responsabilità del Fornitore stesso. In tale evenienza, la ripianificazione è tracciata sulla strumentazione in uso ed è sottoposta all'approvazione di Sogei.

Tuttavia, nel caso in cui la richiesta di presa in carico sia effettuata attraverso un ticket di change standard o predefinito, il tempo massimo di esecuzione è individuato dalla relativa "classe".

Se richiesto da Sogei, il Fornitore in nessun caso può rifiutare di effettuare la Presa in carico di nuovi servizi e tecnologie.

Il Fornitore è responsabile:

- di eseguire le attività richieste e/o le procedure comunicate da Sogei per la messa in produzione, presa in carico e successiva Conduzione dell'Infrastruttura ICT
- laddove le attività di implementazione siano state effettuate da Sogei e/o da terzi da essa individuati, della predisposizione di documentazione volta a verificare preventivamente il funzionamento dei meccanismi di DR/BC ai fini della presa in carico
- di eseguire le procedure definite nell'ambito del processo di Service Asset & Configuration Management vigente per lo specifico contesto di erogazione per l'identificazione dei nuovi Elementi di Configurazione
- della verifica, valutazione ed eventuale integrazione della Documentazione gestionale, per la consegna a Sogei che - anche in questa fase - si riserva di richiederne modifiche e/o integrazioni senza alcuna eccezione da parte del Fornitore. Nel caso in cui il tempo necessario per l'aggiornamento della stessa sia significativamente superiore al tempo massimo definito, Sogei si riserva di concedere fino a ulteriori 5 giorni lavorativi.

5.1.3. Conduzione tecnica

Per Conduzione tecnica si intende il complesso delle attività volte a garantire il corretto funzionamento e la piena efficienza dell'Infrastruttura ICT nonché l'accesso ai servizi da parte dell'utenza; in altre parole, il complesso delle attività riconducibili alla Gestione ordinaria e alle attività di Manutenzione preventiva e correttiva.

5.1.3.1. Manutenzione preventiva

Il servizio è finalizzato a prevenire malfunzionamenti e/o degrado dei servizi nonché a ottimizzare il funzionamento dell'Infrastruttura ICT.

Pertanto, il Fornitore è responsabile di eseguire tutte le attività volte a individuare eventuali vulnerabilità, ad analizzare le performance dei sistemi e dei servizi erogati dall'Infrastruttura ICT attraverso la strumentazione in uso, a segnalare la necessità di implementare ulteriori politiche di backup e/o di monitoraggio, ad analizzare in modo continuativo i Log di sistema e di prodotto, a testare i meccanismi di affidabilità dei servizi erogati dall'Infrastruttura ICT, ad analizzare bollettini e/o comunicazioni provenienti dalle strutture Sogei che si occupano di sicurezza informatica e a fornire a tali strutture tutto il necessario supporto per la gestione degli incidenti informatici, in linea con i processi e le procedure vigenti. Tuttavia, considerando la responsabilità generale del Fornitore di mantenere i sistemi in perfetta efficienza, risulta evidente che le attività di rilevazione e segnalazione delle vulnerabilità dovranno essere svolte anche in modo autonomo, indipendentemente dalle attività delle altre strutture.

Infatti, con particolare riferimento alla Cybersecurity, è piena responsabilità del Fornitore garantire la prevenzione degli incidenti:

- sia attraverso l'analisi della configurazione dei sistemi (es. output di prodotti di vulnerability assessment) con l'obiettivo di individuare la presenza e la relativa severità di eventuali configurazioni errate, deboli e/o vulnerabili, proponendo quindi possibili azioni di *remediation*
- sia attraverso la collaborazione con le strutture Sogei che si occupano di sicurezza informatica
- sia attraverso la collaborazione con i team di fornitori terzi (es. team applicativi. **Fornitore Lotto 3**, ecc.).

Nell'ambito del servizio, il Fornitore deve proporre a Sogei eventuali variazioni tecniche volte a introdurre:

- miglioramenti (es. ampliamento delle farm, ottimizzazione di configurazioni, la definizione - in base a valori stabiliti da norme tecniche - di elementi raccolti dalle soluzioni di monitoraggio in uso, di valori di soglia oltre i quali sia necessario intervenire, ecc....)
- aggiornamenti (es. upgrade di release e versioni di software, fix di sicurezza, verificando che monitoraggio infrastrutturale e del servizio mantenga coerenza con le misure da rilevare e gli aggiornamenti effettuati, ecc....) tenendo conto anche di eventuali impatti sulle risorse ospitate su siti secondari (es. siti DR, soluzioni BC, ecc)

con l'obiettivo di elevare il grado di affidabilità dell'Infrastruttura ICT, di migliorarne il funzionamento e di aumentare la sicurezza.

È responsabilità del Fornitore effettuare le analisi volte a introdurre miglioramenti e upgrade dell'Infrastruttura ICT, coordinandosi anche con i team applicativi per pianificarne gli interventi. La pianificazione sarà preventivamente comunicata a Sogei, previo accordo nei casi in cui ciò sia applicabile, segnalando eventuali criticità derivanti dal confronto con i team applicativi.

Il Fornitore sottometterà i relativi ticket di change che – in base ai processi e alle procedure vigenti per ciascun contesto di erogazione – potranno essere sottoposti ad approvazione da parte di Sogei ovvero indirizzati ai team operativi del Fornitore stesso. Sogei si riserva la facoltà di non approvare gli interventi proposti, senza alcuna eccezione da parte del Fornitore.

Nell'eventualità in cui la responsabilità di mantenere aggiornato il CMDB ricada tra le attività in carico al Fornitore, **(es. Conduzione standard)** i team operativi procederanno con l'aggiornamento delle basi dati di configurazione; tali attività saranno oggetto di uno specifico task in carico ai team operativi stessi e il relativo ticket di change non potrà essere posto in stato "completato" prima dell'avvenuto aggiornamento del CMDB. Nei casi in cui tale attività ricada sotto la responsabilità di Sogei e/o terzi da essa individuati **(es. Conduzione di II livello)**, il Fornitore dovrà sottomettere i relativi ticket di change, completi di tutte le informazioni necessarie per consentire l'aggiornamento delle basi dati di configurazione, entro e non oltre il giorno lavorativo successivo. In tale evenienza, il Fornitore potrà porre il ticket di propria responsabilità in stato "sospeso" per la sola durata delle attività di competenza Sogei/terzi.

Il Fornitore deve predisporre il **Piano di manutenzione preventiva della Componente ICT o Ausiliaria** di ogni componente dell'Infrastruttura ICT, da rendere disponibile a Sogei **entro 20 giorni lavorativi dalla presa in carico della stessa**.

Per la tempificazione delle consegne si faccia riferimento al par. 9.12.2.

È responsabilità del Fornitore mantenere costantemente aggiornato tale documento. Tuttavia, Sogei si riserva di chiedere al Fornitore di effettuare aggiornamenti, modifiche e/o integrazioni per l'intero ciclo di vita della componente stessa. In tale evenienza, il Fornitore è tenuto a consegnare la documentazione aggiornata **entro 10 giorni lavorativi dalla richiesta**.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, nell'ambito del servizio, il Fornitore deve monitorare costantemente ed in maniera continuativa:

- il rilascio di aggiornamenti, di nuove versioni, service pack o correzioni (sistema operativo, SW di base, MW, software applicativo gestito e, ove applicabile, firmware) rilasciate dai produttori;
- la scadenza delle licenze dei prodotti software installati sull'Infrastruttura ICT e, tramite soluzioni automatizzate rese disponibili dal Fornitore stesso, dei certificati server, secrets e applicativi;

- la compatibilità e l'impatto tecnologico degli aggiornamenti, delle nuove versioni o delle correzioni con l'ambiente di target
- le previsioni di obsolescenza/end of support (EoS)/end of life (EoL) rilasciate dai produttori, di tutti i componenti (sia hardware che software) facenti parte dell'Infrastruttura ICT

e darne segnalazione alla Sogei attraverso il primo **Rapporto di manutenzione preventiva della Componente ICT o Ausiliaria**, salvo diversa indicazione da parte di Sogei stessa.

Il Fornitore dovrà accedere a bollettini pubblici e/o ricavare le necessarie informazioni attraverso propri canali, a complemento della citata attività.

Il **Rapporto di manutenzione preventiva della Componente ICT o Ausiliaria** è consegnato a Sogei, indicando anche i tempi e le modalità di intervento che il Fornitore deve attuare per rendere operative le modifiche segnalate. In caso di incompletezza, tale documento deve essere riconsegnato corretto entro la data indicata da Sogei e comunque **entro e non oltre 5 giorni lavorativi dalla data della segnalazione**.

In funzione dei processi e delle procedure vigenti per ciascun contesto di erogazione, nell'ambito del servizio, è erogato il **Vulnerability Assessment**, ossia attività di scansione periodica, effettuata con tool/prodotti messi a disposizione dal Fornitore stesso, per la ricerca delle vulnerabilità presenti nell'infrastruttura ICT, o per parte di essa, e nei servizi da essa erogati, comprese le componenti sw sviluppate ad hoc, da eseguirsi con la periodicità indicata da Sogei ed in base alla pianificazione concordata (**Piano di Vulnerability Assessment**) da sottoporre all'approvazione di Sogei.

Per la tempificazione delle consegne si faccia riferimento al par. 9.12.2, fermo restando che Sogei si riserva di richiedere l'esecuzione di VA/PT su specifiche vulnerabilità segnalate dai bollettini di sicurezza.

I risultati della scansione (**Esito Vulnerability Assessment**) e - ove previste o richieste da Sogei nell'ambito dei processi e delle procedure vigenti nel contesto di erogazione - i risultati delle attività di Penetration Test, sono formalizzati ed inviati in verifica a Sogei, accompagnati dal piano di rientro dalle vulnerabilità identificate. In funzione dei processi e delle procedure vigenti presso ciascun contesto di erogazione, eventuali azioni riguardanti le applicazioni devono essere analizzate e concordate congiuntamente tra il Fornitore, la Sogei nonché eventuali fornitori terzi (es. team applicativi).

È responsabilità del Fornitore effettuare le analisi volte a superare tali vulnerabilità, coordinandosi anche con i team applicativi per pianificarne gli interventi. La pianificazione sarà comunicata a Sogei segnalando eventuali criticità derivanti dal confronto con i team applicativi.

Il Fornitore sottometterà i relativi ticket di change che – in base ai processi e alle procedure vigenti per ciascun contesto di erogazione – potranno essere approvati da Sogei ovvero indirizzati ai team operativi del fornitore stesso. Sogei si riserva la facoltà di non approvare gli interventi proposti, senza alcuna eccezione da parte del Fornitore.

Sogei si riserva di richiedere l'esecuzione di tali scansioni con prodotti resi disponibili da Sogei e/o dall'Amministrazione.

Inoltre, Il Fornitore è responsabile di:

- fornire supporto in materia di analisi e di correzione delle vulnerabilità che potranno essere rilevate attraverso specifiche sessioni di "assessment" promosse da Sogei ed eseguite da terzi;
- identificare, proporre nonché, ove applicabile e in base a quanto concordato con Sogei, attivare e gestire soluzioni di limitazione e controllo del rischio per vulnerabilità intervenendo sui parametri legati al SW di base e/o al MW nonché attraverso le funzionalità offerte dai sistemi di sicurezza, in attesa di patch dai produttori e/o di correttive a cura dei gruppi applicativi per il software ad hoc.

Inoltre, per tutte le Componenti ICT e Ausiliarie per le quali sia stato configurato un meccanismo di alta affidabilità (per esempio cluster, bladespare, cluster Weblogic, Oracle RAC, ridondanza di connessioni fisiche, ecc.) e/o di continuità operativa, con la periodicità indicata da Sogei ed in base alla pianificazione concordata, il Fornitore deve produrre un **Piano di verifica dell'affidabilità** che descriva le modalità di test di tali meccanismi, i risultati attesi, le modalità di documentazione e ne proponga la tempistica.

Per la tempificazione delle consegne si faccia riferimento al par. 9.12.2.

Per tutti i sistemi per cui sia stato configurato un meccanismo di alta affidabilità e/o ridondanza, tutte le attività di manutenzione devono essere pianificate senza prevedere il fermo completo dei servizi erogati (modalità degradata). Ai fini di tale manutenzione Sogei si riserva di richiedere al Fornitore di utilizzare nel corso di tali attività le infrastrutture ospitate sui siti secondari. L'attività deve essere svolta in base agli orari concordati con Sogei e l'esecuzione del piano deve essere certificata con la produzione della documentazione concordata. Sogei si riserva la possibilità di assistere a tali prove.

In relazione alla continuità operativa ed al Disaster Recovery il fornitore deve:

- Allineare il **Piano di Continuità operativa e di Disaster Recovery** alle modifiche organizzative comunicate da Sogei e alle modifiche tecnologiche e **consegnarlo a Sogei entro il termine massimo di 10 gg lavorativi**, salvo diverso accordo con Sogei
- Eseguire Test periodici e simulazioni (test di switchover/switchback e verifiche di funzionalità) in base alla periodicità concordata con Sogei (es. su base semestrale). Tali test potrebbero essere finalizzati a verificare la continuità di tutta l'infrastruttura presente sul sito secondario, o solo parte di essa, e dei servizi da essa ospitati sulla base di quanto di volta in volta concordato con Sogei
- Aggiornare i piani di recovery in base ai risultati dei test
- Revisionare periodicamente ed eventualmente aggiornare procedure, contatti, infrastrutture e scenari di rischio e di conseguenza la relativa documentazione
- Coordinare la valorizzazione dei danni in caso di disastro

- Mantenere aggiornati i propri Team operativi sulle procedure di emergenza.

L'attività deve essere svolta in base agli orari concordati con Sogei. Sogei si riserva la possibilità di assistere ai Test periodici.

L'esito dei Test di DR deve essere consegnato a Sogei **entro 7 gg lavorativi** dal termine di detti test.

Inoltre, nell'ambito del servizio, il Fornitore deve effettuare la definizione delle procedure operative a supporto della standardizzazione delle attività tecniche afferenti i servizi di Conduzione dell'infrastruttura ICT e deve produrne la documentazione di dettaglio. Inoltre, è responsabilità del Fornitore proporre a Sogei ambiti e/o attività tecniche che potrebbero essere oggetto di standardizzazione e/o automazione, producendo la relativa documentazione (**Piano di automazione**).

5.1.3.2. Manutenzione correttiva

Il servizio è finalizzato a risolvere malfunzionamenti e/o degrado dei servizi e a ripristinare la corretta fruizione dei servizi da parte dell'utenza di riferimento.

Pertanto, il Fornitore deve gestire la chiamata al Fornitore HW e supportarne i relativi interventi nel caso di guasti, blocchi o altri inconvenienti di tipo HW che dovessero verificarsi, anche nel caso di parti del sistema ridondate, effettuando tutte le attività necessarie a garantire il ripristino del pieno funzionamento della Componente ICT o Ausiliaria. Ove previsto/concordato con Sogei, è responsabilità del Fornitore stesso sottomettere ticket di incident per segnalare eventuali guasti HW al verificarsi degli stessi, procedendo a tracciare su detti ticket le attività svolte dai fornitori terzi fino al ripristino delle funzionalità.

Nel caso di blocchi non HW o anche di anomalie non bloccanti ma che riducono - o che potrebbero ridurre - le performance dell'Infrastruttura e/o del servizio/applicazione erogato, il Fornitore deve gestire l'incident ed effettuare tutte le attività necessarie all'implementazione dei *workaround* volti a prevenire/eliminare/minimizzare l'impatto dei disservizi all'utenza di riferimento, a ripristinarne il corretto funzionamento nonché ad investigare la problematica per evidenziare la soluzione definitiva all'evento occorso.

Infatti, è responsabilità del Fornitore ripristinare il servizio nel minor tempo possibile e comunque nel tempo massimo definito, individuare le cause sottese al disservizio e proporre la soluzione definitiva, mettendo in campo tutte le competenze necessarie, anche laddove il disservizio riguardi tecnologie altamente specializzate o poco diffuse sul mercato (tecnologie "di nicchia").

Nel caso in cui l'applicazione del suddetto *workaround* determini la necessità di aggiornare la **Documentazione gestionale**, il Fornitore deve consegnare la documentazione aggiornata **entro 7 giorni lavorativi dalla conclusione del malfunzionamento**, salvo diversa indicazione di Sogei.

Resta comunque inteso che, nel caso in cui l'incident:

- ricorra nel tempo
- si presenti nella stessa modalità su più infrastrutture/servizi

il Fornitore, risolto l'incident, dovrà gestire il malfunzionamento come Problem al fine di eliminare in modo definitivo la causa alla base dei malfunzionamenti. Tale modalità operativa si intende applicabile anche in caso di Major Incident.

Per ogni Major Incident, ovvero su richiesta di Sogei, il Fornitore deve produrre un Incident Report dettagliato secondo un formato strutturato, e concordato con Sogei, entro il giorno lavorativo successivo alla risoluzione dello stesso. Sogei si riserva la facoltà di richiedere Incident Report incrementali laddove l'incident si protragga nel tempo. In tale evenienza, il Fornitore deve produrre aggiornamenti con cadenza giornaliera, se non diversamente indicato da Sogei.

Il Fornitore tenga conto che Sogei si riserva di fissare il numero massimo di ticket di incident riferiti al medesimo servizio, Componente ICT o Ausiliaria, perimetro tecnologico, configurazione di riferimento, ecc. oltre il quale il Fornitore è tenuto comunque ad attivare il processo di Problem Management, senza alcuna eccezione.

Nell'eventualità in cui il malfunzionamento sia relativo a prodotti software per cui sia attiva una *subscription* o una licenza d'uso, il Fornitore deve gestire il rapporto con il relativo supporto fino alla completa risoluzione. Qualora il malfunzionamento riguardi un software open-source, privo di subscription di tipo *entreprise*, il Fornitore dovrà relazionarsi con la community al fine di trovare una *fix* definitiva o un *workaround*.

In caso di malfunzionamento del software applicativo ad hoc, il Fornitore deve effettuare la segnalazione a Sogei e dare supporto a Sogei stessa - e/o a terzi da essa individuati - nell'analisi e nella risoluzione del malfunzionamento. Infatti, ove necessario, il Fornitore deve effettuare la raccolta delle evidenze segnalate dai Log e/o dalle console nonché dalla strumentazione in uso e indirizzarle al team competente.

È, inoltre, responsabilità del Fornitore la gestione degli incidenti informatici di Cybersecurity, in linea con i processi e le procedure vigenti per ciascun Contesto di erogazione, con la finalità di individuare la natura dell'incidente, la relativa severità, le possibili cause, etc., analizzando e/o proponendo azioni finalizzate al contenimento dell'evento stesso e degli eventuali effetti, individuando le azioni necessarie a neutralizzare l'evento malevolo, financo all'eradicazione definitiva delle cause e degli effetti prodotti sui sistemi e/o dati, in coordinamento con le strutture Sogei che si occupano di sicurezza informatica e/o con terzi da essa individuati (**es. Fornitore Lotto 1, Fornitore Lotto 3**, provider esterni, ecc...).

Si fa, inoltre, presente che nel caso in cui un malfunzionamento comporti l'indisponibilità di un servizio per il quale corre l'obbligo di notifica verso l'autorità competente (es. servizio nel Perimetro

di Sicurezza Nazionale Cibernetica oppure si ricada in una delle casistiche previste dalla NIS 2) il fornitore deve informare tempestivamente Sogei.

In generale, il supporto deve essere erogato dal Fornitore anche con scarso preavviso; Sogei, in funzione dei processi e delle procedure vigenti, si riserva di convocare il Fornitore nelle *war room* nonché negli incontri tecnici con le diverse parti coinvolte. L'assenza o la mancata tempestività di intervento attivo del Fornitore, nonché l'assenza a tali incontri di personale altamente specializzato nelle tecnologie, prodotti e/o componenti che concorrono all'erogazione del servizio oggetto di indisponibilità e/o malfunzionamento e/o degrado prestazionale, costituiscono elementi rilevanti ai fini della valutazione della qualità del supporto reso e concorrono alla determinazione del grado di soddisfazione dei referenti di Sogei, secondo quanto previsto dall'Indicatore di Qualità IQ09 – Grado di soddisfazione dei referenti, con i conseguenti effetti contrattuali.

In funzione della gravità e/o del perdurare del malfunzionamento, anche in virtù dell'impatto sulla fruizione dei servizi da parte dell'utenza di riferimento, Sogei si riserva la facoltà di emettere uno o più rilievi nonché di richiedere l'intervento da parte di personale altamente specializzato a valere sui propri contratti con i vendor delle varie tecnologie, rivalendosi sul Fornitore stesso.

5.1.3.3. Gestione ordinaria

Il servizio è finalizzato a mantenere l'Infrastruttura ICT stabile e tale da garantire il soddisfacimento dei requisiti operativi.

Come detto, è responsabilità del Fornitore erogare il complesso di tali servizi di cui nel seguito sono riportati alcuni esempi:

- la definizione ed attuazione delle procedure di automazione operativa (script di avvio/arresto, controllo dei servizi, trasferimento automatico di dati, salvataggio delle configurazioni, ecc.)
- il presidio e manutenzione dei meccanismi di provisioning infrastrutturale e deployment applicativo (basati su automatismi e/o interventi manuali) e degli script di automazione (configurazione, provisioning, deployment, ecc.) a supporto dei servizi cloud
- la gestione del Catalogo dei servizi cloud (es. patching, versioning, disabilitazione, ecc.), salvo diversa indicazione di Sogei
- la gestione dei servizi di orchestrazione delle piattaforme cloud
- la gestione e l'aggiornamento delle procedure, degli script e/o dei meccanismi automatici di schedulazione/orchestrazione di task di ripartenza dei servizi sui siti secondari
- il controllo del corretto funzionamento delle procedure di allineamento dati e configurazioni tra siti primari e siti secondari e loro mantenimento in piena efficienza
- la configurazione delle integrazioni tra le varie Componenti ICT e Ausiliarie (configurazioni di prodotti relativi all'ambiente elaborativo, alla sicurezza, alla connettività e interconnessione, all'autenticazione attraverso servizi di gestione centralizzata delle utenze, alla comunicazione tra diversi layer tecnologici, ad es. Application server e Data Base server, ecc.)
- l'esecuzione degli interventi individuati nell'ambito dei servizi di **Manutenzione preventiva**

- l'esecuzione di tutte le attività propedeutiche alla dismissione delle Componenti ICT e Ausiliarie
- l'esecuzione degli interventi di aggiornamento del software (per esempio l'introduzione di patch), sulla base delle politiche del produttore, ovvero il coordinamento degli stessi se effettuati da Sogei e/o da terzi al fine di ridurre le obsolescenze
- se richiesto da Sogei, l'esecuzione degli interventi di aggiornamento del firmware, sulla base delle politiche del produttore, ovvero il coordinamento degli stessi se effettuati da terzi
- il supporto nelle fasi di progettazione e disegno dei progetti infrastrutturali e/o applicativi che insistono sull'Infrastruttura ICT affidata
- l'esecuzione delle attività operative a supporto di Sogei per la raccolta e la produzione di reportistica e/o documentazione relativa al grado di utilizzo delle risorse fisiche/logiche da parte dei servizi ospitati
- supporto a Sogei nella definizione del capacity planning dell'Infrastruttura ICT e dei servizi da essa ospitati
- la produzione di reportistica ad hoc e/o di statistiche di accesso alle Componenti ICT e Ausiliare, ove applicabile.

Infatti, il Fornitore deve effettuare tutte le attività di gestione dell'infrastruttura ICT affidata in conduzione, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- gestione delle procedure batch (siano esse di tipo applicativo siano esse correlate al batch tecnico/sistemistico) e della relativa schedulazione
- amministrazione di SW di base e MW (gestione delle configurazioni, deploy applicativi, implementazione di configurazioni di scalabilità orizzontale o verticale, configurazione delle integrazioni tra i servizi, configurazione delle utenze e dei relativi privilegi, DB administrator, analisi delle prestazioni delle singole sessioni applicative ed individuazione di possibili ottimizzazioni del codice, ecc...)
- gestione di storage, SAN e TAN (controllo e gestione dell'utilizzo di dischi/nastri, refresh "periodico" e movimentazione di supporti magnetici, bonifica di dati obsoleti, patching di collegamenti in fibra ottica agli switch SAN e TAN, configurazione di switch per nuovi collegamenti (zoning, ecc.), gestione e monitoraggio di apparati SAN/TAN, ecc...) sulla base delle politiche definite da Sogei
- in base alle procedure vigenti per ciascun contesto di erogazione, ispezione visiva degli apparati presenti nei Data Center – con cadenza da concordare - per verificare il corretto funzionamento delle Componenti ICT e Ausiliarie nei casi in cui alcune di dette componenti (es. alimentatori hw, ventole, ecc.) erogino funzionalità non integrabili nelle soluzioni di eventistica
- esecuzione delle operazioni di backup e restore, verifica della validità dei backup/restore effettuati e aggiornamento della relativa documentazione
- controllo e aggiornamento delle basi dati di configurazione, sulla base di quanto definito nell'ambito dei processi e delle procedure vigenti per ciascun contesto di erogazione

- amministrazione dei sistemi di accesso e autenticazione (infrastrutture di dominio, foreste microsoft, strumenti di file sharing e team work, SSO, ecc...) e relativo *provisioning* delle utenze (creazione, modifica, bonifica e cancellazione e configurazione dei relativi privilegi) comprese le utenze locali, sulla base dei processi e delle procedure vigenti per ciascun contesto di erogazione
- gestione e aggiornamento dei piani di indirizzamento IP LAN, da sottoporre a verifica periodica da parte di Sogei
- amministrazione delle funzionalità applicative dei servizi e/o dei prodotti di networking e sicurezza
- salvataggio dei dati ai fini dell'analisi degli incidenti di sicurezza, anche per i sistemi non direttamente gestiti, attivando le procedure concordate con Sogei nei casi in cui tali salvataggi non siano attivi indicando anche eventuali piani di rientro.

Ulteriori esempi di attività sono riportati al nell'Allegato 3, in relazione all'IQ21 - Tempestività di esecuzione dei ticket di change standard/predefiniti.

Si precisa che rientra nel processo di Change Management anche l'attività di dismissione dell'Infrastruttura ICT e dei servizi da essa erogati. Il fornitore è tenuto a supportare Sogei per tutte le attività di competenza, comprese – ove applicabili – le attività relative alla cancellazione dei dati e alla dismissione degli asset, in base alle procedure vigenti e alle tecnologie messe a disposizione da Sogei/Amministrazione.

Si rammenta che tra le Componenti ICT e Ausiliarie rientrano anche le soluzioni di Business Continuity/Disaster Recovery; pertanto, è responsabilità del Fornitore l'esecuzione degli interventi necessari alla ripartenza dei servizi sui siti secondari, quali ad esempio:

- la gestione dei test periodici di DR/BC, la cui tempificazione è concordata con Sogei, assicurando l'esecuzione in modalità isolata e sicura per i servizi del sito primario
- la gestione dei meccanismi di switching dei servizi di connettività sul sito DR/BC in caso di disastro ed attivazione del **Piano di Continuità operativa e di Disaster Recovery**
- l'assicurazione della ripartenza dei servizi sui siti secondari in linea con Recovery Time Objective (RTO) e Recovery Point Objective (RPO) definiti.

Nell'ambito della pianificazione di tali test periodici, la documentazione di riferimento per l'esecuzione di detti test è oggetto di predisposizione da parte del Fornitore stesso, salvo diversa indicazione di Sogei, e di condivisione con Sogei e/o terzi da essa indicati.

Sogei si riserva di richiedere modifiche e integrazioni a tale documentazione senza alcuna eccezione da parte del Fornitore stesso.

Sogei si riserva di assistere all'esecuzione delle attività tecniche. Inoltre, ove Sogei richieda la produzione di documentazione o relazioni circa le attività tecniche svolte, il Fornitore è tenuto alla redazione e consegna di detta documentazione nei tempi indicati da Sogei stessa e comunque non oltre **3 giorni lavorativi** dalla richiesta.

È piena responsabilità del Fornitore predisporre e mantenere aggiornate procedure automatiche (script, procedure, ecc...) a supporto delle attività di Conduzione dell'Infrastruttura ICT nonché, se previsto, di effettuare l'adeguamento degli **Strumenti resi disponibili da Sogei/Amministrazione**. Ciascuna procedura automatica è accompagnata dalla documentazione concordata con Sogei, necessaria all'eventuale presa in carico e manutenzione della procedura stessa da parte di Sogei, o da terzi da essa designati. Il formato ed i contenuti di tale documentazione sono concordati nel corso degli incontri tecnici.

Sogei si riserva di validare tale documentazione ovvero di richiederne la modifica e/o l'integrazione per tutta la durata contrattuale senza alcuna eccezione da parte del Fornitore che dovrà consegnare la documentazione modificata entro i tempi indicati da Sogei stessa e comunque **non oltre 3 giorni lavorativi dalla richiesta**.

Nell'eventualità in cui Sogei si avvalga di terzi (**es. Fornitore Lotto 3**) per la predisposizione di procedure automatiche, il Fornitore ha la responsabilità di prendere in carico le stesse nonché di effettuarne la gestione e gli eventuali successivi adeguamenti, salvo diversa indicazione di Sogei stessa, comprendendo l'aggiornamento della relativa documentazione.

Le modalità di consegna da parte del Fornitore degli script di gestione e della relativa documentazione è concordata nel corso degli incontri tecnici.

È facoltà di Sogei individuare ambiti sui cui il Fornitore debba effettuare la definizione delle procedure operative e l'automazione delle attività di conduzione, ulteriori rispetto alle proposte del Fornitore.

Ulteriori dettagli sono riportati nell'Allegato 3, relativamente all'IQ28 - Standardizzazione e automazione delle attività di conduzione.

Sogei si riserva la facoltà di sottoporre a verifica e/o accettazione le procedure realizzate e/o modificate dal Fornitore.

5.1.3.4. Conduzione dei servizi di PEL Online e Collaboration

Il fornitore è responsabile della gestione operativa di tutti Tenant O365 per l'erogazione dei servizi di Posta Elettronica (Exchange Online) e Collaboration (Onedrive, Sharepoint, Teams, Copilot, ecc.). Oltre alle attività già elencate nei paragrafi precedenti e successivi, nel seguito è riportata una sintesi, esemplificativa e non esaustiva, delle attività di carattere operativo orientate ai servizi di posta elettronica:

GESTIONE FLUSSI DI POSTA EXCHANGE ONLINE/ONPREM

- Servizi Exchange Online e Server Exchange on-premise per gestione flussi e management dell'ibrido (patching Exchange on prem, gestione certificati, definizione flussi, connettori, ecc.)
- Monitoraggio e produzione reportistica sull'Infrastruttura (Exchange Online, Exchange On prem, Mail GW di terze parti, Servizi Cloud integrati per la protezione mail, ecc.)
- Tracking dei messaggi on demand per tutte le mailbox
- Definizione/Cancellazione User Mailbox, Shared mailbox, gruppi e liste di distribuzione
- Gestione delle licenze per creazione/dismissione mailbox

- Verifica sincronizzazione degli account e degli attributi
- Analisi di log per Enti Esterni (ad esempio: analisi forense) o interni (analisi interne destinate a Sogei o all'Amministrazione), tramite strumenti di audit di conformità e analisi di sicurezza
- Gestione delle configurazioni di sicurezza: Gestione delle policy e configurazione delle regole (AntiSpam, AntiPhishing, AntiSpoofing) presidiando tutte le tecnologie utilizzate (sia in cloud che on prem, ad esempio: (Defender, Trend Micro, LibraEsva, Proofpoint)
- Monitoraggio dei trend e delle minacce, verifica dei record DNS (SPF, DMARC, DKIM) e della reputazione generale dei domini di posta elettronica (report DMARC)
- Blocco di caselle specifiche per possibili compromissioni
- Gestione della quarantena AntiSpam (in modalità automatica o manuale per le organizzazioni che prevedono un monitoraggio giornaliero e un intervento manuale sui falsi positivi), segnalazioni account violati, analisi report, account bloccati, utenti a rischio, ecc.
- Gestione della sicurezza e conformità per posta elettronica, per la protezione delle minacce, controllo dell'identità (Risky Sign-In, Risky User, Conditional Access policy, MFA)
- Relazioni con i vendor della tecnologia per il supporto H24 7X7 durante l'analisi di Service Request (Incident) a qualsiasi livello di priorità

GESTIONE DEGLI INVII APPLICATIVI MASSIVI

- Gestione dei server di SMTP relay
- Supporto nella composizione dei messaggi applicativi utilizzando il prodotto di SMTP relay a disposizione delle varie organizzazioni
- Lavorazione dei dati forniti dell'Amministrazione con normalizzazione e rimozione duplicati, verifiche sulla correttezza degli indirizzi mail presenti per la produzione di elenchi di destinatari per l'invio massivo
- Verifica delle dimensioni degli allegati e formato degli stessi
- Verifica del testo da inviare se presenti nel testo dei link verso pagine web
- Incapsulamento del messaggio
- Invio mail di prova
- Esecuzione dell'invio massivo
- Verifica esito dell'invio attraverso una analisi dei risultati
- Verifica tracking log sul tenant MSO365 per effettivo recapito del messaggio.
- Notifica all'Amministrazione dell'invio massivo con relativo file di esito dell'invio
- Supporto alle campagne di Phishing
- Supporto ai test applicativi in ambito Disaster Recovery

Per il servizio di posta elettronica è prevista la continuità operativa in reperibilità h24 7X7 in caso di supporto per incidenti registrati fuori dall'orario di servizio standard.

Per gli invii massivi è previsto il servizio di reperibilità h24 giorni 7X7 per effettuare gli eventuali invii durante i giorni festivi e prefestivi e durante i giorni feriali in orario diverso da quello di servizio.

GESTIONE DEI SERVIZI DI COLLABORATION

Con la definizione: “servizi di collaboration” si intende l'insieme dei servizi online per l'automazione di procedure, la condivisione delle informazioni, la videoconferenza, le soluzioni di intelligenza artificiale, le funzioni di analisi potenziata dei dati, la gestione della riservatezza e la distribuzione delle applicazioni aziendali sui dispositivi assegnati agli utenti.

Rientrano ad esempio, in questa classificazione i servizi Microsoft 365:

- Teams (sia per le funzioni di videoconferenza che per i servizi integrati con la fonia, ovvero per i servizi di condivisione documenti, messaggistica istantanea, ecc.)
- OneDrive;
- SharePoint
- Viva
- PowerBI
- Copilot
- Intune MDM

L'offerta di servizi di collaboration, soprattutto con l'integrazione di funzioni di AI, è molto ricca e fluida e, quindi, potrà richiedere un supporto esteso alle specifiche esigenze di ogni singolo utente. In particolare, nel mondo Microsoft 365, la forte integrazione tra Copilot con la maggior parte della App 365, può determinare richieste di supporto per esigenze “How to” oppure per verificare output inattesi rispetto alla logica sviluppata per una specifica regola di automazione o per uno specifico “agente”. Inoltre, sempre per la capacità di integrazione degli strumenti di collaboration, i servizi di gestione si estendono alla configurazione di Teams Phone per i dispositivi individuali e di gruppo, alla organizzazione di eventi in modalità “Live Event” o “Town Hall”, alla sincronizzazione dei documenti tramite SharePoint/OneDrive, alla condivisione con l'esterno, alla definizione di policy di riservatezza, al controllo della conformità normativa e di privacy.

In generale, i servizi di collaboration sono destinati direttamente all'utente finale che ne esercita un consumo esclusivo e specifico, compatibilmente con le policy definite dall'organizzazione. Pertanto, in molti casi, sia per l'esecuzione di richieste di change che per le segnalazioni di malfunzionamenti, è necessario un contatto diretto con l'utente per comprendere lo scenario, controllare le sue azioni e verificare l'output ottenuto. Questo contatto non può essere delegato ad una struttura di “primo livello” (**es. Fornitore Lotto 1**) ma deve essere eseguito direttamente dal **Team di presidio** dedicato alla Conduzione di detti servizi. Per alcune applicazioni come Copilot, PowerBi ma anche per Teams stesso, il contatto con l'utente è fondamentale per verificare i dettagli del micro-sviluppo da lui eseguito e le modalità di esecuzione di uno specifico workflow.

Considerando i rischi impliciti della condivisione delle informazioni e dei contatti indesiderati, il fornitore dovrà rispettare scrupolosamente le policy di sicurezza dell'organizzazione eseguendo un costante monitoraggio della protezione offerta dagli strumenti nativi del Cloud Microsoft (Defender for O365, Defender for Identity, ecc.) e fornire supporto immediato per la risposta agli incidenti di sicurezza.

Nel seguito è riportata una sintesi, esemplificativa e non esaustiva, delle attività di carattere operativo orientate ai servizi di Collaboration:

- Creazione/modifica/cancellazione Siti SharePoint e Canali Teams
- Assegnazione privilegi di accesso a siti e team
- Monitoraggio policy, trend, indicatori di rischio e di conformità
- Gestione configurazione Teams Phone per le integrazioni della telefonia utente con centrali telefoniche o con soluzioni Cloud PBX. (assegnazione numeri, IVR, Teams Rooms, ecc.)
- Supporto ai problemi di sincronizzazione file tra Siti SharePoint/Teams e OneDrive su dispositivi aziendali e su VDI (supporto alla verifica e al recupero di eventuali oggetti cancellati o scomparsi per errori di sincronizzazione)
- Supporto alle ricerche di contenuti o di audit per eventuali analisi forensi
- Supporto alla risoluzione di malfunzionamenti nell'esecuzione di agent Copilot o di applicazioni della Power Platform (PowerBI, PowerAPP, PowerAutomate).
- Gestione della distribuzione del profilo "portale aziendale" (Company Portal) per la distribuzione di APP tramite Microsoft Intune su dispositivi mobili (sia personali che aziendali).
- Definizione di regole di riservatezza e condivisione dei dati (etichette, definizione di policy per la prevenzione della perdita dei dati, ecc.)
- Gestione delle integrazioni di APP di terze parti con API per l'utilizzo dei servizi online (mail, SharePoint, Teams, ecc.).

5.1.4. Conduzione delle Piattaforme per il monitoraggio e controllo dei servizi

I servizi di Conduzione delle Piattaforme per il monitoraggio e controllo dei servizi comprendono oltre ai servizi di cui ai par.

- 5.1.2 Implementazione dell'Infrastruttura ICT e presa in carico di nuovi servizi e tecnologie
- 5.1.3 Conduzione tecnica
- 5.1.5 Presidio delle console di monitoraggio H24

anche la conduzione delle componenti applicative, di mercato e non, e delle relative funzionalità erogate da tali piattaforme **per tutti gli ambienti affidati da Sogei all'attivazione dei servizi nonché per l'intera durata contrattuale.**

Nel seguito, a mero titolo esemplificativo, è riportato un macro-elenco di attività riferite alle **piattaforme di IT Service Management:**

- Gestione (creazione/modifica/attribuzione di privilegi applicativi) delle anagrafiche (utenti, organizzazioni, gruppi operativi, dati di foundation, CMDB, contratti, ecc.), sulla base delle indicazioni fornite da Sogei e/o da terzi da essa individuati (es. **Fornitore Lotto 3**)
- Gestione (creazione/aggiornamento) delle configurazioni e/o delle personalizzazioni di prodotto (service target, business time, workflow operativi, escalation, template, ecc.), dei cataloghi operativi (es. triplete/quadruplette operative), dei cataloghi di prodotto (es.

- quintuple per classificazione dei CI nei CMDB), sulla base delle indicazioni fornite da Sogei e/o da terzi da essa individuati (es. **Fornitore Lotto 3**).
- Attività di deploy e di installazione di certificati applicativi, sulla base delle indicazioni fornite da Sogei e/o da terzi da essa individuati (es. **Fornitore Lotto 3**).
 - Analisi e risoluzione di problematiche relative ai ticket e alle funzionalità disponibili (SLA, ticket e/o funzioni approvative bloccati, flussi/integrazioni con i sistemi esterni non funzionanti e/o rallentati, ripristino relazioni tra CI, stop/start processi applicativi, ecc...) e gestione issue
 - Attività gestionali legate alle funzionalità dei tool di discovery e riconciliazione, quali ad esempio:
 - o Verifica giornaliera del processo di riconciliazione
 - o Gestione (creazione/modifica) delle anagrafiche utenti e relativi profili
 - o Gestione (creazione/modifica) degli script di scansione e verifica/risoluzione delle scansioni non corrette, anche su segnalazione dei CI owner
 - o Analisi e risoluzione di problematiche relative alle funzionalità in produzione (discovery rallentate e/o fallite, sincronizzazioni non completate correttamente e/o fallite, test delle credenziali server, ecc.) e gestione issue
 - Installazione patch, hotfix, Technology Knowledge Updates (TKU).

Per le attività di conduzione delle **Piattaforme per il monitoraggio dei servizi (es. APM, monitoraggio infrastrutturale, ecc...)**, il Fornitore deve assicurare tutte le attività tecniche necessarie al suo corretto funzionamento nonché all'adeguamento delle funzionalità erogate all'utenza di riferimento.

Nel seguito, a mero titolo esemplificativo, è riportato un macro elenco di attività riferite a tali Piattaforme:

- Gestione (creazione/modifica) utenze e relativi privilegi, sulla base delle indicazioni fornite da Sogei e/o da terzi da essa individuati (es. **Fornitore Lotto 3**).
- Configurazione di prodotto per implementare ovvero per dismettere il monitoraggio dei sistemi e/o dei servizi secondo grandezze e politiche definite da Sogei e/o da terzi da essa individuati (es. **Fornitore Lotto 3**)
- Implementazione di monitoraggi standard e/o particolari sulle console delle **Piattaforme per il monitoraggio dei servizi**, sulla base delle indicazioni fornite da Sogei e/o da terzi da essa individuati (es. **Fornitore Lotto 3**)
- Valutazione e implementazione di integrazioni con altri strumenti/piattaforme presenti nel contesto di riferimento
- Definizione e realizzazione di procedure specifiche per le **Piattaforme per il monitoraggio dei servizi** volte a implementare automatismi per la configurazione dei monitoraggi infrastrutturali e/o applicativi nonché l'eventuale sospensione/riattivazione degli stessi, in collaborazione con Sogei e/o da terzi da essa individuati (es. **Fornitore Lotto 3**)

- Esecuzione delle operazioni volte all'evoluzione e alla manutenzione delle **Piattaforme per il monitoraggio dei servizi** garantendone la crescita anche attraverso l'integrazione di nuove componenti infrastrutturali e/o applicative che dovessero essere adottate.

Le attività di cambiamento sono gestite attraverso i processi di Change management e/o di Release e Deployment management.

Sogei si riserva di effettuare alcune tra le attività afferenti alla Conduzione delle Piattaforme per il monitoraggio e controllo dei servizi tramite propri team interni ovvero per il tramite di terzi (es. Fornitore Lotto 3) da essa individuati, in base ai processi, alle procedure e alle prassi vigenti presso ciascun contesto di erogazione.

5.1.5. Presidio delle console di monitoraggio H24

Per Presidio delle console di monitoraggio H24 si intende il complesso delle attività volte alla verifica, all'analisi degli allarmi generati e delle informazioni raccolte attraverso la strumentazione in uso nonché alla risoluzione al I livello degli eventi occorsi.

Il Fornitore deve effettuare il monitoraggio e controllo di tutte le Componenti ICT e Ausiliarie ospitate dall'Infrastruttura ICT e dei servizi "vista end user" anche nel caso in cui tali informazioni/dati siano riferiti a infrastrutture gestite da terze parti (es. **provider esterni**), salvo diversa indicazione da parte di Sogei.

In particolare, deve effettuare:

- il *Presidio delle console delle piattaforme di monitoraggio* e procedere, ove necessario, alle attività di analisi e presa in carico dei malfunzionamenti, all'alimentazione delle piattaforme di Trouble Ticketing
- l'intervento di primo livello oppure la gestione delle procedure di ingaggio (multicanale: es. mail, telefono, instant messaging, ecc.) dei reperibili, così come definite da Sogei, verso i gruppi in esse individuati, compresa l'attivazione delle procedure di escalation dei reperibili vigenti per lo specifico contesto di erogazione.

5.2. Supporto ai change complessi

Il servizio di supporto ai change complessi, **nell'eventualità in cui Sogei determini di effettuarne l'attivazione**, si intende quale *add-on* al servizio di Conduzione dell'Infrastruttura ICT, purché lo stesso sia erogato in modalità "continuativa a canone" ovvero "continuativa a forfait".

Il servizio ha le seguenti caratteristiche:

- è attivato esclusivamente su richiesta di Sogei in caso di change complessi e di durata significativa (es. rifacimento di sottosistemi applicativi, migrazioni applicative e infrastrutturali, ecc.) che potrebbero rendere consigliabile – per il raggiungimento degli obiettivi strategici dell'Amministrazione e/o di Sogei – lo schieramento di un team dedicato ad uno specifico ambito tecnologico/applicativo;

- il personale schierato è dedicato al task, anche se soggetto al coordinamento del Fornitore stesso, e opera a tutti gli effetti quale “membro” dei team operativi del Fornitore stesso già impegnati nell'erogazione dei servizi in modalità “continuativa a canone” o “continuativa a forfait”;
- il personale schierato opera anche quale facilitatore tra i team operativi del Fornitore stesso e i team Sogei e/o di fornitori terzi nell'anticipare eventuali criticità per il change in progress, operando a supporto delle strutture tecniche, applicative o architetturali nel superamento delle problematiche che via via dovessero emergere.

Si ribadisce che l'attivazione di tale servizio rimane una facoltà per Sogei a tutela degli obiettivi strategici dell'Amministrazione e non a tutela dell'erogazione dei servizi da parte del Fornitore.

Infatti, nell'eventualità in cui Sogei ritenga di non avvalersi di tale facoltà, il Fornitore dovrà operare al meglio, anche adeguando in misura estremamente significativa lo schieramento, l'organizzazione operativa e le competenze del proprio personale, per garantire il pieno raggiungimento degli obiettivi prefissati dall'Amministrazione e comunicati da Sogei.

5.3. Progetti infrastrutturali e tecnologici

Sogei può richiedere al Fornitore l'esecuzione di progetti infrastrutturali e/o tecnologici afferenti i servizi erogati.

In particolare, Sogei si riserva di richiedere che il Fornitore esegua l'analisi dei possibili impatti legati agli ambiti progettuali attivati, ne effettui lo studio di fattibilità e la progettazione esecutiva, articoli le attività realizzative in unità di lavoro, dettagliate e documentate, da affidare al servizio di Conduzione dell'Infrastruttura ICT, su ambiti quali:

- progettazione di infrastrutture di Disaster recovery/Business Continuity
- progettazione di infrastrutture per il consolidamento dei sistemi
- progetti per l'adozione e diffusione di nuove tecnologie, ecc..

Inoltre, potrebbero essere richiesti interventi in ulteriori ambiti rispetto a quelli previsti nel presente **Documento**.

6. LOTTO 3 – SERVIZI DI SUPPORTO SPECIALISTICO ICT

6.1. Finalità dei servizi

La finalità dei servizi è fornire il supporto alle strutture Sogei impegnate nel governo e nell'evoluzione strategica dei servizi ICT.

Di seguito, è fornito l'elenco ed una descrizione di massima dei servizi, assumendo come normalmente note al Fornitore le attività di carattere tecnico necessarie al raggiungimento degli obiettivi dei servizi stessi.

Sogei, nei casi in cui sia applicabile, si riserva di assistere all'esecuzione delle attività tecniche.

6.2. Supporto al governo delle operazioni IT

6.2.1. Supporto alle strutture gestionali

Se richiesto, il Fornitore è responsabile di supportare Sogei in attività quali, ad esempio:

- collaborazione con i team di progetto (applicativi e/o infrastrutturali) a supporto delle attività di implementazione di nuovi servizi, nuovi ambienti e/o componenti ICT nonché delle loro evoluzioni e/o modifiche e delle relative analisi di sicurezza
- pianificazione e governo delle attività di implementazione di nuovi servizi, nuovi ambienti e/o componenti ICT nonché delle loro evoluzioni e/o modifiche e coordinamento delle stesse attraverso la definizione di unità lavoro (task, work package, ecc.) da assegnare al **Fornitore Lotto 2** per l'esecuzione delle operazioni, nell'ambito del processo di Change Management
- verifica e valutazione degli output a corredo delle attività di Change Management (es. specifiche tecniche e/o funzionali, Documentazione Gestionale, Piano di lavoro del change, Piano del test, ecc.) prodotta da team terzi, compresi quelli impegnati nei servizi del presente lotto di fornitura
- verifiche di impatto relative a change sistemistici e/o infrastrutturali e stesura di documentazione a supporto delle analisi e delle eventuali criticità rilevate anche sul piano della sicurezza informatica
- verifica e valutazione *ex-post* dell'andamento delle attività di Change Management, anche attraverso sessioni periodiche di analisi e revisione di casi specifici
- verifica e valutazione degli output prodotti dai team del fornitore stesso quali ad esempio:
 - o Documento di capacity management
 - o Capacity plan
- verifica e valutazione dei seguenti output:
 - o Piano di manutenzione preventiva e Rapporto di manutenzione preventiva
 - o Piano di vulnerability assessment e, ove previsti o richiesti da Sogei, Piano di Penetration Test, nonché Esito vulnerability assessment ed Esito Penetration Test
 - o Piano di automazione
 - o Piano di continuità operativa e di DR e Esito test di DR
 - o Documentazione gestionale

prodotti da fornitori terzi, compresi Lotto 1 e Lotto 2, per individuare eventuali carenze negli stessi e verifica *ex-post* dell'esito degli interventi derivanti dall'erogazione di detti servizi, dando evidenza a Sogei di eventuali scostamenti e producendo deliverable di dettaglio, secondo modelli e contenuti da definire, sia attraverso la strumentazione in uso sia attraverso l'analisi documentale

- Monitoraggio ed analisi degli andamenti operativi attraverso l'uso delle console dedicate e delle piattaforme di Observability. Sarà compito del team non solo verificare e interpretare i dati raccolti (es. log, metriche, tracce, ecc.), ma anche individuare eventuali criticità o anomalie, proponendo azioni correttive. Inoltre, per tutti i casi in cui a fronte delle analisi dei dati raccolti, si renda necessaria la produzione di query e/o reportistica ad hoc, è responsabilità del team effettuare tale attività per rispondere alle esigenze specifiche di monitoraggio e controllo, garantendo una visione chiara e immediata delle prestazioni e dello stato dei sistemi. Si precisa che, nei casi in cui sia applicabile, le attività di Monitoraggio ed analisi degli andamenti operativi potrebbero comportare una forte sinergia con i servizi di cui al successivo par. 6.7 Sviluppo/MEV e adeguamento delle Piattaforme per il monitoraggio e controllo dei servizi nonché con i servizi di cui al successivo par. 6.8 Gestione delle personalizzazioni delle Piattaforme per il monitoraggio e controllo dei servizi.

Inoltre, al Fornitore può essere richiesto di fornire supporto operativo alle strutture gestionali Sogei. Nel seguito è fornito un elenco indicativo e non esaustivo degli ambiti per cui può essere richiesto tale supporto operativo:

- per attività di carattere amministrativo: gestione delle richieste di accesso alle aree riservate e delle richieste di rilascio nuovi badge, gestione delle fasi di verifica e approvazione delle richieste di nuove utenze (es. utenze di dominio, SSO, posta elettronica, wifi, indirizzi IP, ecc) e, ove applicabile, indirizzamento verso i team operativi per l'esecuzione delle attività tecniche, predisposizione di reportistica e/o documentazione, ecc.
- nella gestione della logistica CED: gestione delle richieste di intervento relative all'attrezzaggio CED (alimentazione elettrica, punti rete, quadri elettrici, ecc) in coordinamento con le strutture deputate ai servizi di logistica
- per attività di carattere gestionale: gestione delle comunicazioni da e verso le strutture dell'Amministrazione e/o verso le altre strutture Sogei relativamente a fermi di servizio/sistema, gestione delle comunicazioni tra le diverse strutture operative in caso di attività concomitanti, interfaccia delle strutture CED verso le strutture applicative per informazioni relative all'avanzamento delle richieste in corso, ecc..

6.2.2. Supporto al controllo operativo sui servizi

Se richiesto, il Fornitore è responsabile di supportare Sogei nelle attività di controllo operativo sui servizi. Le attività per cui potrebbe essere richiesto il supporto operativo sono le seguenti:

- monitoraggio del rispetto dei processi operativi e gestionali definiti e individuazione di possibili ambiti di ottimizzazione, anche attraverso la collaborazione con i team di fornitori terzi **(es. Fornitore Lotto 1 e/o Fornitore Lotto 2)**
- controllo delle basi dati di tracciamento delle attività (es. trouble ticketing) e delle basi dati operazionali (es. CMS, KB, ecc...), verifica di coerenza e congruenza delle informazioni in

esse contenute, identificazione di eventuali disallineamenti rispetto al risultato atteso nonché di eventuali possibili cause degli stessi e segnalazione di ogni situazione fuori linea, anche attraverso la collaborazione con i team di fornitori terzi **(es. Fornitore Lotto 1 e/o Fornitore Lotto 2)**

- controllo della corretta attuazione delle policy di monitoraggio, di backup, di allineamento dati e di sicurezza e segnalazione di ogni situazione fuori linea, anche attraverso la collaborazione con i team di fornitori terzi **(es. Fornitore Lotto 2)**
- produzione di reportistica e statistiche di accesso ai sistemi (es. analisi dei log, ecc.,) anche attraverso la collaborazione con i team di fornitori terzi **(es. Fornitore Lotto 2)**
- produzione e controllo della reportistica periodica concordata e redazione di documenti operativi e direzionali.

Sogei può richiedere supporto nell'organizzazione ed esecuzione di sessioni periodiche di analisi e valutazione dell'andamento dei servizi erogati da terzi (es. **Fornitore Lotto 1 e/o Fornitore Lotto 2**).

6.2.3. Supporto SIAM e al coordinamento servizi

Nell'ambito del servizio di supporto al governo dei servizi operativi, rientra anche il servizio di supporto SIAM e al team degli IT Service Manager Sogei. In particolare, il team offre accoglienza e un primo livello di supporto all'utenza esterna (dove per utenza si intende personale esperto Amministrazione e/o terzi) titolata a sottomettere richieste e/o segnalazioni inerenti componenti e/o servizi infrastrutturali ospitati nel Cloud Data Center Sogei e/o presso provider esterni, in base ai processi concordati per lo specifico contesto organizzativo e/o tecnologico, quali ad esempio:

- infrastrutture in bolla per cui sia in atto un processo di adeguamento alle policy Sogei e di eventuale superamento dell'obsolescenza tecnologica
- servizi relocati per cui sia in atto la reingegnerizzazione/revisione degli applicativi da parte dei team di sviluppo ai fini della presa in carico da parte delle strutture di mercato Sogei
- contesti per cui il modello relazionale con il cliente non sia ancora completamente armonizzato con il modello operativo Sogei.

Pertanto, il team SIAM opera quale help desk interno trasversale alle *industries* per il primo livello di supporto, sia in caso di malfunzionamenti sia in caso di service request e/o richieste di cambiamento. Pertanto, al Fornitore è richiesto di operare quale responsabile della fruizione dei servizi da parte dell'utente sia nel caso in cui l'attività richiesta ricada tra i servizi erogati da terze parti (es, **Fornitore Lotto 1 e/o Fornitore Lotto 2**) sia nel caso in cui l'attività richiesta ricada sotto la responsabilità di Sogei. Questo comporta anche l'attività di interfaccia con l'utenza e la sottomissione di richieste/segnalazioni da indirizzare ai team tecnici.

Quindi, il Fornitore dovrà effettuare le attività di propria competenza ed in ogni caso seguire l'iter di lavorazione di ciascuna richiesta/segnalazione, in base alle procedure concordate con Sogei, agendo da responsabile nei confronti dell'utente del rispetto delle lavorazioni e dei relativi tempi di

esecuzione, facilitando anche l'interazione tra le diverse strutture che concorrono all'erogazione dei servizi.

Occorre evidenziare che il servizio non solleva in alcun modo il **Fornitore Lotto 1** dalla responsabilità di mettere a disposizione nell'ambito del Service Desk ovvero nell'ambito dei servizi di User Support, Office Support team - dedicati allo specifico contesto/servizio - che svolgano il ruolo di help desk per la ricezione, gestione e smistamento delle richieste/segnalazioni pervenute e che ne curino l'iter di lavorazione, a salvaguardia degli IQ operativi e della fruizione dei servizi da parte dell'utenza finale degli stessi.

Parimenti, è piena responsabilità del **Fornitore Lotto 2** garantire che nell'ambito dei team schierati siano svolte le attività di ricezione, gestione e governo delle richieste/segnalazioni in linea con i processi, le procedure e le prassi vigenti presso Sogei/Amministrazione a garanzia degli obiettivi della fornitura.

6.3. Supporto specialistico su tecnologie, sistemi, reti e sicurezza

Se richiesto, il Fornitore è responsabile di supportare Sogei in attività quali:

- analisi dell'ambiente tecnologico e architetturale al fine di riscontrare eventuali carenze, individuare correzioni/evoluzioni nonché eventuali ambiti di ottimizzazione dell'Infrastruttura ICT, volti al miglioramento delle prestazioni e della sicurezza della stessa, anche attraverso le evidenze fornite dalle console gestionali e dalle Piattaforme per il monitoraggio e controllo dei servizi
- valutazione dell'impatto sui servizi erogati dall'Infrastruttura ICT all'utenza di riferimento in caso di migrazione di prodotti SW, anche in collaborazione con le strutture applicative, nonché predisposizione di documentazione a supporto delle attività di Change Management e/o delle attività di adeguamento dei servizi applicativi
- sperimentazione di nuove tecnologie e loro contestualizzazione nell'Infrastruttura ICT nonché, ove previsto, produzione dei relativi esiti
- verifica e valutazione di documentazione tecnica prodotta da team terzi, compresi quelli impegnati nei servizi del presente lotto di fornitura
- la definizione di policy (es. monitoraggio, backup, sicurezza, ecc.) nonché di criteri di accettazione dei servizi (SAC) in caso di nuovi servizi e/o evoluzione dei servizi esistenti
- analisi dei log provenienti dall'infrastruttura ICT in generale o da specifiche Componenti ICT (es. SIEM, sonde IPS etc.), con la finalità di individuare tracce e/o evidenze di eventi rilevanti ai fini della sicurezza informatica e, più in generale, analisi a supporto delle problematiche relative alla *cybersecurity* in base alle politiche definite da Sogei e/o dall'Amministrazione.

Inoltre, se richiesto, il Fornitore deve supportare l'esecuzione delle attività operative - anche attraverso la collaborazione con i team terzi (es. **Fornitore Lotto 1 e/o Fornitore Lotto 2**) - in coordinamento con le strutture gestionali e/o con le strutture di cybersecurity.

Se richiesto da Sogei, il Fornitore è tenuto alla predisposizione della documentazione tecnica di volta in volta concordata, da sottoporre all'approvazione di Sogei stessa.

Il servizio può prevedere anche l'attivazione di interventi specificatamente mirati all'introduzione nell'ambiente operativo di nuove tecnologie e/o architetture non presenti nell'Infrastruttura ICT, comprese tecnologie altamente specializzate o poco diffuse sul mercato (tecnologie "di nicchia") per cui il Fornitore deve garantire la massima copertura attraverso le competenze dei propri team.

6.4. Supporto agli studi architetture e ai progetti tecnologici

Nell'ambito di studi architetture e/o di progetti tecnologici, possono essere richiesti di volta in volta interventi per la definizione delle architetture di riferimento per i progetti e le applicazioni implementate da Sogei e/o da fornitori terzi.

Inoltre, al Fornitore potrebbe essere richiesto supporto in ambiti quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- nella progettazione e disegno di nuove Componenti dell'Infrastruttura ICT da contestualizzare nell'ambiente operativo
- per l'analisi dei progetti applicativi ed infrastrutturali per verificarne la coerenza con l'architettura e per identificare eventuali evoluzioni dell'architettura per accogliere le esigenze dei progetti
- per l'analisi degli andamenti del mercato volta ad individuare opportunità e/o percorsi evolutivi architetture e tecnologici
- per la valutazione e selezione di tecnologie hardware, software e di sicurezza applicativa, nonché per la definizione di Linee guida architetture ed il disegno di configurazioni standard per le diverse tecnologie
- per la documentazione di soluzioni architetture nonché per l'implementazione delle stesse e delle attività di change ad esse collegate
- nella stesura di Linee guida e standard per la definizione delle soluzioni di sicurezza per le applicazioni
- per la definizione di strategie e modelli operativi volti a garantire la continuità dei servizi (es. BC/DR) e per le attività ad essa collegate.

Inoltre, di volta in volta, potrebbe essere chiesto il supporto in ulteriori ambiti tecnologici quali ad esempio: progetti di fonia, videoconferenza, logistica CED, ecc..

Inoltre, Sogei si riserva di affidare al Fornitore anche le fasi esecutive di progetti e/o interventi a carattere infrastrutturale e tecnologico, i cui output potrebbero essere oggetto di rilascio a Sogei, al **Fornitore Lotto 2** ovvero a terzi individuati da Sogei stessa.

Sogei si riserva di chiedere al Fornitore di erogare servizi di gestione dell'infrastruttura ICT per gli ambienti di nuova introduzione fino al completamento delle procedure per la presa in carico da parte dei team operativi Sogei e/o fornitori terzi (**es. Fornitore Lotto 2**).

6.5. Supporto al ciclo di sviluppo e ai test non funzionali

6.5.1. Supporto ai progetti applicativi

Nell'ambito dei progetti di sviluppo, può essere richiesto supporto da Sogei in ambiti quali ad esempio:

- valutazione della documentazione architeturale e tecnologica al fine di rappresentare le logiche (versioni SW, integrazione dei sistemi, matrici di compatibilità, configurazione dei MW, configurazione dei servizi Cloud, ecc.) con cui l'architettura già definita deve supportare l'erogazione del servizio e dei relativi carichi di lavoro, in modo da facilitare le attività di sviluppo e/o adeguamento delle applicazioni
- definizione, implementazione e messa a punto di procedure di ausilio all'integrazione tra applicazioni e/o cooperazione applicativa, comprese le componenti di prodotto

ottimizzazione delle prestazioni di applicazioni attraverso l'analisi dei log, l'ottimizzazione dei piani di esecuzione e delle principali select, il tuning delle configurazioni degli application server o dei servizi Cloud.

Potrebbero, inoltre, essere richiesti interventi, che in alcuni casi potrebbero avere carattere di continuità, al fine di garantire ai progetti applicativi, fino al rilascio in esercizio, la corretta integrazione delle diverse componenti di fornitura (applicative e di sistema).

Le attività possono essere riepilogate in:

- interfaccia tra i vari gruppi (es. team applicativi, fornitori terzi, **Fornitore Lotto 2**, ecc.)
- verifica della congruenza dei piani di lavoro dei fornitori terzi
- analisi dei rischi e gestione delle criticità durante l'erogazione dei servizi di ciascun fornitore.

6.5.2. Supporto al system test

Se richiesto, il Fornitore è responsabile di supportare Sogei nelle attività di test attraverso:

- la stesura di documentazione utile all'esecuzione di test prestazionali, di sicurezza, di sistema e di integrazione
- test e collaudo di infrastrutture a fronte di nuove installazioni/evoluzioni.

Inoltre, può essere richiesto il supporto alle attività svolte nel processo di verifica e validazione dei progetti applicativi, con particolare riguardo all'esecuzione di test di integrazione e stress test/test prestazionali. In particolare, può essere richiesto supporto alle seguenti attività:

- descrizione del flusso dei dati END to END;
- definizione di soglie di tolleranza, registrazione script e stato dei componenti interessati (utilizzo risorse, analisi log, ecc...);
- analisi della reportistica output dei test;
- pianificazione, progettazione e implementazione di stress test, di analisi dinamica e di sicurezza delle applicazioni sia in esercizio che in collaudo/validazione.

6.6. Supporto per la definizione/revisione dei processi

Nell'ambito di tale servizio, tra le attività richieste al Fornitore, a titolo esemplificativo e non esaustivo, si segnalano le seguenti, orientate sia alla definizione di nuovi processi sia alla revisione di quelli già attuati:

- analisi delle modalità attuali (raccolta e catalogazione della documentazione disponibile, interviste al personale Sogei e/o di terzi da essa individuati), con cui sono gestiti ed eseguiti processi, procedure operative, **Piattaforme per il monitoraggio e controllo dei servizi** in uso, integrazioni con altri processi/tool, evidenziando, in particolare, vincoli, carenze, peculiarità di ogni componente oggetto di analisi
- definizione di nuovi processi in aderenza alle best practice ITIL ovvero in aderenza ad ulteriori best practice/metodologie/standard indicati da Sogei, fino all'ultima versione ufficiale disponibile ovvero alla versione indicata da Sogei stessa, adattandoli al contesto di riferimento nonché alle esigenze espresse da Sogei, comprendendo il disegno di workflow di processo, identificazione di CSF/KPI, ecc.
- valutazione degli impatti organizzativi, delle strategie di transitorio e proposta della strategia di introduzione dei nuovi processi e della loro attuazione, in accordo con Sogei
- affiancamento alle strutture Sogei al fine di effettuare il monitoraggio e il *fine tuning* dei workflow individuati nelle fasi di avvio dei nuovi processi e garantire la piena condivisione delle nuove modalità operative
- addestramento del personale Sogei, dell'Amministrazione, nonché di personale di terzi, su processi, procedure operative, modalità di utilizzo delle **Piattaforme per il monitoraggio e controllo dei servizi**. L'attività comprende anche la predisposizione della pianificazione delle sessioni, del materiale didattico e l'organizzazione e la gestione delle sessioni stesse e dei workshop. In particolare, l'addestramento può essere volto a istruire sia gli utenti finali sia il personale Sogei, dell'Amministrazione e/o di terzi che riveste un ruolo nell'ambito dei processi attuati/da attuare, sia a fronte di nuovi rilasci sia a fronte di modifiche di funzionalità esistenti.

Si precisa che, nei casi in cui sia applicabile, i servizi di Supporto alla definizione/revisione dei processi potrebbero comportare una forte sinergia con i servizi di cui al successivo par. 6.7 - Sviluppo/MEV e adeguamento delle Piattaforme per il monitoraggio e controllo dei servizi nonché con i servizi di cui al par. 6.8 - Gestione delle personalizzazioni delle Piattaforme per il monitoraggio e controllo dei servizi.

6.7. Sviluppo/MEV e adeguamento delle Piattaforme per il monitoraggio e controllo dei servizi

Il servizio prevede attività di personalizzazione, parametrizzazione e adeguamento delle soluzioni commerciali in uso riferite alle **Piattaforme per il monitoraggio e controllo dei servizi**, comprese le componenti di **Reportistica e dashboard**.

Conseguentemente, il Fornitore è responsabile di pianificare ed eseguire interventi di sviluppo e/o modifica di software volti ad arricchire le funzionalità dei pacchetti non originariamente offerte dalla soluzione, attraverso interfacce e senza modificare i pacchetti stessi. Non si esclude, tuttavia, che potrebbe rendersi necessario effettuare sviluppi di software ad hoc (es. per integrare le diverse soluzioni, ove non siano disponibili in maniera nativa i connettori di integrazione).

Inoltre, è responsabile di eseguire gli interventi di configurazione e/o parametrizzazione delle soluzioni privilegiando l'utilizzo di menu e/o tabelle standard.

Salvo diversa indicazione di Sogei, il Fornitore nell'esecuzione di tali interventi è tenuto ad operare sfruttando appieno le funzionalità offerte OOTB dalle soluzioni commerciali in uso, limitando il ricorso alle personalizzazioni/sviluppo per le sole funzionalità non coperte in maniera nativa dai pacchetti di mercato ovvero nei casi in cui le funzionalità OOTB non rispondano al requisito espresso da Sogei e previa autorizzazione di Sogei stessa.

Tutte le attività sono svolte nell'osservanza dei processi in vigore (es. Change Management), attivando i team di Conduzione dell'Infrastruttura ICT (es. **Fornitore Lotto 2**) responsabili dell'esecuzione di tutte le attività tecniche sugli ambienti affidati in gestione, ove ciò sia applicabile.

Nell'ambito del servizio, il Fornitore è responsabile delle seguenti attività:

- descrizione completa ed esaustiva, in accordo con quanto eventualmente definito nell'ambito del servizio *"Supporto alla definizione/revisione dei processi"* di cui al precedente par. 6.6, delle funzioni da realizzare ad hoc e/o da modificare e delle modalità con cui i processi risulteranno fruibili dagli utenti
- installazione, aggiornamento, predisposizione e configurazione di nuovi ambienti, comprendendo la predisposizione delle basi dati, l'integrazione con gli altri sistemi dell'Amministrazione e/o di Sogei, congiuntamente ai team impegnati nell'erogazione dei servizi di Conduzione dell'Infrastruttura ICT (es. **Fornitore Lotto 2**), ove ciò sia applicabile, nonché la predisposizione della documentazione gestionale e/o utente, in base alle indicazioni di Sogei
- parametrizzazione e personalizzazione della soluzione di mercato. Per personalizzazione si intende lo sviluppo e l'integrazione nella soluzione di mercato di funzionalità volte a soddisfare specifici requisiti. Tali sviluppi richiedono la stesura della documentazione come da ciclo di realizzazione. Nelle attività di sviluppo si devono seguire le *best practices* di ogni strumento
- predisporre la pianificazione e effettuare il conseguente addestramento del personale Sogei, Amministrazione e personale di terzi, su processi, procedure operative e modalità di utilizzo delle **Piattaforme per il monitoraggio ed il controllo dei servizi**. L'attività comprende

- anche la predisposizione del materiale didattico, predisposizione dell'ambiente dimostrativo nonché l'organizzazione e la gestione delle sessioni formative e dei workshop
- passaggio di conoscenza funzionale e tecnica sulle funzionalità realizzate a Sogei e/o a terzi designati (es. **Fornitore Lotto 2**, ove ciò sia applicabile) volto al trasferimento del know-how ai fini della conduzione delle stesse.

Il servizio comprende, inoltre, il supporto all'avviamento di quanto realizzato/modificato nonché l'esecuzione dei test, sulla base del **Piano di Test** approvato.

Il Fornitore nel corso delle attività di test e/o collaudo deve assicurare la risoluzione tempestiva dei malfunzionamenti riscontrati.

Inoltre, le attività possono comprendere anche lo Sviluppo e/o evoluzione di software ad hoc, in funzione degli obiettivi di volta in volta attivati da Sogei e dal grado di copertura OOTB da parte dei prodotti delle funzionalità richieste.

Il Fornitore prende atto che potranno essere richiesti interventi su tecnologie e/o soluzioni di mercato ulteriori e/o diversi da quanto previsto nel presente **Documento**.

Il Fornitore dovrà consegnare tutti i prodotti previsti dal ciclo applicato all'obiettivo.

Tutto quanto realizzato è coperto da garanzia estesa all'intera durata del Contratto, in conformità a quanto definito al par. 14.

6.8. Gestione delle personalizzazioni delle Piattaforme per il monitoraggio e controllo dei servizi

Il servizio è orientato alla gestione del ciclo di vita delle funzionalità erogate dalle **Piattaforme per il monitoraggio e controllo dei servizi** ed all'assistenza agli utenti di riferimento, attraverso la presenza continuativa di uno o più team di Presidio, ciascuno dedicato ad uno specifico ambito di erogazione.

Nell'ambito del servizio, è richiesto al Fornitore di supportare la fruizione delle funzionalità erogate dalle **Piattaforme per il monitoraggio e controllo dei servizi** da parte dell'utenza di riferimento.

In sintesi, è responsabilità del Fornitore supportare Sogei nel governo di tali piattaforme, gli utenti nell'utilizzo delle stesse, supportare le attività di analisi e problem determination a fronte di malfunzionamenti e/o disservizi nonché effettuare l'attivazione del servizio di manutenzione correttiva, descritto nel seguito, sia per le funzionalità in esercizio alla **Data di inizio attività** – ovvero alla **Data di attivazione del servizio** - sia per le funzionalità realizzate nell'ambito della presente fornitura.

Il Fornitore deve operare attraverso gli strumenti di tracciatura in uso, aggiornando costantemente le informazioni di competenza, prendere in carico le attività ed eseguirle in base alla pianificazione approvata da Sogei, comunicando a Sogei stessa ogni situazione fuori linea.

6.8.1. Gestione ed assistenza

I macro ambiti del servizio sono i seguenti, per ciascuno dei quali è riportato un elenco esemplificativo e non esaustivo delle varie attività previste:

- **Presa in carico delle funzionalità applicative:** partecipazione alle fasi propedeutiche al rilascio di nuove funzionalità, partecipazione alle sessioni di collaudo e presa in carico dei prodotti configurati/personalizzati e della relativa documentazione a corredo prodotta nell'ambito dell'intervento realizzativo
- **Supporto agli utenti di riferimento:** attraverso la predisposizione di ambienti dimostrativi (es. demo, basi dati, utenze specifiche, ecc.), e documentazione esplicativa di sintesi nonché supporto all'utenza di riferimento nell'utilizzo delle Piattaforme per il monitoraggio e controllo dei servizi ed eventuale predisposizione ed erogazione di sessioni formative
- **Gestione delle anagrafiche e supporto ad attività di verifica:** supporto nella definizione di anagrafiche, nella profilatura dei privilegi per gli utenti, nella gestione dei livelli di delega delle funzioni di approvazione e verifica della corretta applicazione da parte dei team impegnati nell'erogazione dei servizi operativi (es. **Fornitore Lotto 1, Fornitore Lotto 2, ecc.**) per tutti i casi in cui ciò sia applicabile nonché definizione ed eventuale attuazione, delle modalità per il tracciamento delle operazioni compiute dai diversi team che utilizzano le Piattaforme per il monitoraggio e controllo dei servizi
- **Content management e produzione di reportistica;** creazione e gestione di reportistica predefinita, predisposizione e gestione di dashboard e/o cruscotti, adeguamento di documentazione relativa a processi e/o procedure, produzione e manutenzione di *template* a supporto delle attività tecniche, pubblicazione di documentazione sugli strumenti indicati da Sogei
- **Prodotti/servizio e piccole realizzazioni:** realizzazione di prodotti informatici o erogazione di servizi "ad hoc", per soddisfare particolari e puntuali esigenze, non risolvibili con le funzionalità disponibili (es. query ad hoc), interventi di configurazione e/o personalizzazione delle soluzioni in uso di entità contenute e che - a giudizio di Sogei - possono essere affidati nell'ambito del servizio, realizzazione e/o adeguamento di script/procedure a supporto del monitoraggio applicativo nonché realizzazione di procedure, in base alle richieste effettuate da Sogei e/o terzi da essa individuati
- **Gestione delle funzionalità applicative:** supporto al processo di Incident management per la risoluzione della problematica e/o supporto a Sogei nell'attivazione del processo di Problem management, anche in coordinamento con i team di Conduzione dell'Infrastruttura ICT (**es. Fornitore Lotto 2**) ovvero attivazione del servizio di Manutenzione correttiva e gestione e controllo dei relativi interventi, segnalando a Sogei ogni situazione fuori linea.

6.8.2. Manutenzione correttiva

Per Manutenzione correttiva si intende la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti dei malfunzionamenti delle personalizzazioni e/o parametrizzazioni delle Piattaforme per il monitoraggio e controllo dei servizi.

La Manutenzione correttiva è normalmente innescata da una segnalazione di impedimento all'esecuzione dell'applicazione/funzione o dal riscontro di differenze fra l'effettivo funzionamento del software e quello atteso, come previsto dalla relativa documentazione o comunque determinato dai controlli che vengono svolti durante l'attività dell'utente.

Sono parte del servizio le seguenti attività:

- la presa in carico delle segnalazioni ricevute
- l'individuazione della componente in errore nonché l'attuazione di interventi di *workaround* atti a minimizzare l'interruzione del servizio, congiuntamente ai team impegnati nell'erogazione dei servizi di Conduzione tecnica (es. **Fornitore Lotto 2**)
- lo sviluppo della fix risolutiva
- predisposizione della documentazione necessaria per l'implementazione
- trasmissione della documentazione necessaria per l'installazione della fix nell'ambiente target, invio e richiesta di installazione della fix stessa ai team impegnati nell'erogazione dei servizi di Conduzione tecnica (es. **Fornitore Lotto 2**)
- la verifica della fix risolutiva nell'ambiente target, congiuntamente ai team impegnati nell'erogazione dei servizi di Conduzione tecnica (es. **Fornitore Lotto 2**)
- supporto ai team impegnati nell'erogazione dei servizi di Conduzione tecnica (es. **Fornitore Lotto 2**) al rilascio della fix nell'ambiente di esercizio
- modifica della documentazione qualora sia riscontrata un'incoerenza con il software applicativo rilasciato.

6.9. Sviluppo di servizi infrastrutturali

Ferma restando la piena responsabilità del Fornitore Lotto 2 di garantire l'esecuzione di tutte le attività incluse nel precedente par. 5.1 - Conduzione dell'Infrastruttura ICT, in linea con i processi, le modalità, le prassi e le procedure indicate da Sogei, vigenti per ciascun contesto di erogazione, Sogei stessa si riserva per l'intera durata contrattuale di richiedere al Fornitore supporto:

- nella progettazione e nel deploy di asset (IaaS, Paas, DBaaS, CaaS, ecc.) relativi a componenti infrastrutturali, comprensive di tutte le relative interfacce e integrazioni con le piattaforme interne ed esterne o con i meccanismi di DR/BC, o nell'aggiornamento di quelle esistenti
- nell'automazione dei servizi erogati dalle piattaforme (IT tradizionale, Private cloud e/o Public Cloud) comprendendo tutte le necessarie attività volte a garantire il corretto deploy negli ambienti target ed il rispetto delle policy interne (es. policy di sicurezza)

- nell'aggiornamento del Portfolio dei servizi e nell'adeguamento delle capability delle console di management.

Tale servizio può essere affidato in toto o in parte al Fornitore, sulla base delle esigenze di volta in volta manifestate da Sogei.

Pertanto, Sogei potrà affidare tutte le attività previste, es. dalla progettazione fino al rilascio negli ambienti target, ovvero parte di esse, quali ad esempio le attività di implementazione di una singola componente riferita ad una specifica blueprint architettuale, sulla base delle specifiche fornite da Sogei.

Non si esclude che nel corso delle attività, il Fornitore si debba interfacciare e collaborare con team di fornitori terzi, compreso il **Fornitore Lotto 2**, ovvero debba operare sinergie con i team impegnati nell'erogazione degli altri servizi del Contratto. Infatti, non si esclude che il servizio possa essere incluso in progetti di più ampio respiro; in ogni caso, salvo diversa indicazione di Sogei, il Fornitore dovrà garantire:

- il coordinamento e la pianificazione delle attività di competenza
- la coerenza della soluzione realizzata con il contesto operativo, organizzativo e tecnologico di riferimento e gli obiettivi definiti da Sogei
- la produzione di tutta la documentazione necessaria per la successiva presa in carico e conduzione da parte di Sogei e/o terzi da essa individuati (es. **Fornitore Lotto 2**) delle componenti ICT realizzate
- il supporto a Sogei e/o terzi da essa individuati (es. **Fornitore Lotto 2**) in caso di malfunzionamenti individuando eventuali errori nel codice e intervenendo in correzione, senza alcun onere aggiuntivo per Sogei e/o Amministrazione, e predisponendo il package per il successivo deploy entro il termine massimo indicato da Sogei.

Laddove si renda necessaria la modifica della documentazione gestionale, è responsabilità del Fornitore effettuare gli opportuni aggiornamenti entro il termine massimo indicato da Sogei.

Il Fornitore dovrà consegnare tutti i prodotti previsti dal ciclo applicato all'obiettivo.

Tutto quanto realizzato è coperto da garanzia estesa all'intera durata del Contratto, in conformità a quanto definito al par. 14.

7. LOTTO 1 E LOTTO 2 - IL CENTRO SERVIZI

Il Centro Servizi del Fornitore è esterno alle sedi dell'Amministrazione e/o di Sogei e deve rispettare quanto riportato nei seguenti paragrafi.

Sogei si riserva di verificare la rispondenza ai requisiti espressi, nonché a quanto eventualmente rappresentato in Offerta, sia attraverso sopralluoghi sia attraverso l'esame della documentazione prodotta dal Fornitore. Tali verifiche possono essere effettuate a valle dell'aggiudicazione nonché per l'intera durata dei servizi. Il Fornitore si impegna a recepire eventuali richieste di Sogei ed a porle in opera, senza alcun onere aggiuntivo, entro i tempi indicati da Sogei stessa.

7.1. Requisiti e vincoli

Il Centro Servizi del Fornitore deve essere ubicato sul territorio nazionale. Inoltre, si precisa che:

- la lingua di riferimento per l'erogazione di tutti i servizi è l'italiano
- il personale impiegato nell'erogazione dei servizi deve essere riconosciuto dalla strumentazione e/o dalle soluzioni di autenticazione in uso presso tale Centro Servizi.
- ai fini dell'esecuzione del servizio di cui ai Lotti 1 e 2, il Fornitore deve essere in possesso di una valutazione di conformità del sistema di gestione alla norma UNI EN ISO/IEC 27001, idonea, pertinente e proporzionata alle attività oggetto dell'appalto. Tale certificazione deve ricomprendere, nel proprio ambito di applicazione, le seguenti attività:
 - in relazione al Lotto 1, servizi di assistenza utenti e help desk;
 - in relazione al Lotto 2, servizi di conduzione, gestione operativa e supporto tecnico-operativo dei sistemi e delle infrastrutture ICT;
- le soluzioni utilizzate dovranno consentire, tramite strumentazione resa disponibile dal Fornitore stesso, la successiva autenticazione con l'infrastruttura Sogei e/o Amministrazioni clienti; a tal proposito, si evidenzia che Sogei e/o l'Amministrazione si riserva di mettere a disposizione proprie soluzioni;
- la connessione telematica tra il Centro Servizi e le sedi dell'Amministrazione e/o di Sogei deve essere realizzata attraverso canale dedicato punto-punto a costo del Fornitore. Nessun onere potrà essere ascritto a Sogei e/o all'Amministrazione e, in nessun caso, può essere utilizzata, anche parzialmente, la banda trasmissiva a disposizione.
- il Fornitore deve predisporre presso il proprio Centro Servizi una soluzione tecnologica, avente prestazioni e affidabilità adeguate anche in caso di malfunzionamento di uno dei componenti dell'infrastruttura, atta a garantire ai team impegnati nell'erogazione dei servizi:
 - un unico punto di accesso alla rete dell'Amministrazione e/o alla rete di Sogei. In particolare, il Fornitore deve garantire che gli accessi alla rete ed ai sistemi dell'Amministrazione e/o di Sogei avvengano esclusivamente dal personale identificato mediante utenze nominative autorizzate dal proprio sistema di gestione degli accessi. Per quanto riguarda l'accesso ai sistemi, il Fornitore deve utilizzare utenze nominative nelle modalità concordate con Sogei, compatibilmente alle specifiche tecnologie e sempre in conformità con quanto previsto dalla normativa vigente
 - l'autenticazione e la profilazione delle utenze al punto di accesso alla rete dell'Amministrazione e/o di Sogei
 - la tracciatura degli accessi ai sistemi (es. login, ssh, desktop remoto, ecc.). In ottemperanza alla normativa vigente, dovrà essere possibile registrare gli accessi e le attività eseguite dagli amministratori sul sistema per la gestione degli accessi del Centro Servizi. Per quanto riguarda la registrazione degli accessi e delle attività degli Amministratori su ciascun sistema ospitato presso i Data Center, le modalità saranno concordate con Sogei
 - la conservazione, per almeno un anno, dei log del sistema di gestione degli accessi, utilizzato per l'accesso alla rete ed ai sistemi dell'Amministrazione/Sogei, utilizzando

strumenti di conservazione e di gestione dei log predisposti dal Centro Servizi del Fornitore. Sogei si riserva di richiedere tali log con frequenza periodica in base alle procedure concordate con il Fornitore stesso.

- il Fornitore deve garantire la sicurezza del collegamento e la riservatezza dei sistemi e delle informazioni attraverso la formalizzazione e l'applicazione di procedure e politiche di sicurezza da adottare al proprio interno, adeguate ai requisiti stabiliti. Infatti, è responsabilità del Fornitore assicurare che il Centro Servizi, le infrastrutture in esso ospitate, le informazioni gestite e le transazioni da e verso la rete dell'Amministrazione e/o di Sogei siano protette mediante l'adozione di adeguati sistemi e metodologie definite utilizzando in riferimento alle norme della serie ISO 27001;
- nell'esecuzione dei servizi, il Fornitore deve garantire l'evoluzione, la manutenzione e l'adeguamento tecnologico dei sistemi, delle reti e di tutti gli strumenti impiegati presso il Centro Servizi che si rendano necessari a soddisfare i requisiti di sicurezza stabiliti, nonché l'aggiornamento delle politiche di sicurezza e delle contromisure attuate e la risoluzione reattiva o proattiva di Incident di sicurezza.

In considerazione dell'esigenza di garantire il massimo grado di copertura di tutti gli aspetti di sicurezza, si richiede la redazione di un **Piano della Sicurezza**, in conformità a best practice e/o a standard internazionali, secondo quanto concordato con Sogei.

Il Fornitore deve garantire i requisiti minimi previsti dalla normativa vigente (es. Misure minime AGID).

7.2. Recovery dei servizi

Il Fornitore deve garantire la continuità dei servizi anche in caso di evento disastroso e/o di interruzione della connessione tra il Centro Servizi e la rete dell'Amministrazione e/o di Sogei.

In particolare, il Fornitore deve implementare una soluzione, tecnica ed organizzativa, che consenta di garantire il ripristino delle funzionalità, al fine di garantire l'erogazione dei servizi ed il rispetto dei requisiti di qualità contrattuali.

8. STRUMENTI A SUPPORTO DELL'OPERATIVITÀ

Nell'erogazione dei servizi, il Fornitore deve utilizzare senza alcun onere aggiuntivo per Sogei/Amministrazione:

- gli Strumenti resi disponibili da Sogei/Amministrazione
- gli Strumenti resi disponibili dal fornitore

In caso di indisponibilità degli stessi, il Fornitore opererà, senza alcun onere aggiuntivo per Sogei/Amministrazione, secondo le modalità concordate con Sogei stessa.

8.1. Strumenti resi disponibili da Sogei/Amministrazione

Gli strumenti resi disponibili da Sogei e/o dall'Amministrazione sono indicati nell'Allegato 1. Sogei e/o l'Amministrazione si riservano per l'intera durata contrattuale di:

- estenderne l'utilizzo anche ad ulteriori ambiti rispetto a quelli indicati
- adottarne di nuovi, sia in aggiunta sia in sostituzione

senza alcuna limitazione.

8.2. Strumenti resi disponibili dal fornitore

Si precisa che potrà essere consentita l'installazione di apparati di proprietà del Fornitore all'interno dei Data Center e/o presso le sedi Sogei/Amministrazione, solo previa richiesta a Sogei e successiva valutazione e autorizzazione esplicita della stessa.

8.2.1. Lotto 1 - Numero verde dedicato

Per la gestione del contatto telefonico è richiesta la disponibilità di un Numero verde dedicato agli utenti del Service Desk per il Contesto DAG che consenta la ricezione delle chiamate in ingresso **sia da numeri di telefonia fissa che mobile, senza alcuna limitazione o eccezione da parte del Fornitore.**

La disponibilità del Numero verde è da ritenersi ricompresa nei corrispettivi unitari offerti per l'esecuzione dei servizi.

8.2.2. Lotto 1 – Strumentazione per la gestione delle telefonate al Service Desk

Il Fornitore Lotto 1 è tenuto a rendere disponibile nell'ambito della fornitura un sistema automatico per la gestione delle telefonate da parte degli utenti, per la tracciatura delle chiamate pervenute in termini di numerosità, tempi di risposta e/o di attesa telefonica, % di abbandono da parte degli utenti. Tale strumentazione deve essere resa disponibile per l'erogazione dei servizi per il Contesto DAG e, salvo diversa indicazione di Sogei, per il Contesto Avvocatura dello Stato e deve consentire al Fornitore stesso di produrre la **Rendicontazione Indicatori di Qualità**. Inoltre, il Fornitore deve garantire adeguate procedure per la storicizzazione delle informazioni di dettaglio relative alle chiamate pervenute al Service Desk per il tempo concordato con Sogei in fase di **Start up** del servizio nonché, su richiesta di Sogei stessa, fornire tali informazioni secondo formati e modalità concordati, senza alcuna eccezione da parte del Fornitore.

La disponibilità di tale strumentazione è da ritenersi ricompresa nei corrispettivi unitari offerti per l'esecuzione dei servizi.

8.2.3. Lotto 2 - Strumenti per la rilevazione degli Indicatori di Qualità operativi

È richiesto che il Fornitore effettui il calcolo dei seguenti Indicatori di qualità operativi (come definiti nell'Allegato 3 - Indicatori di qualità):

- IQ30 - Disponibilità di sistema
- IQ31 - Disponibilità del servizio
- IQ32 - Performance del servizio

attraverso adeguate soluzioni rese disponibili dal Fornitore stesso e ne renda disponibile il risultato nella **Rendicontazione Indicatori di Qualità**, fatto salvo quanto indicato al successivo par. 13.5, e, ove non possibile, attraverso rilevazioni manuali dei parametri da misurare.

Tali strumenti devono essere resi disponibili senza alcun onere aggiuntivo per Sogei e/o per l'Amministrazione. Tutti i dati rilevati sono archiviati a cura del Fornitore che ne garantisce l'accessibilità a Sogei e/o all'Amministrazione per l'intera durata contrattuale.

8.2.4. Lotto 2 - Ulteriori soluzioni rese disponibili dal Fornitore

Salvo diversa indicazione di Sogei, è richiesto che il Fornitore Lotto 2 renda disponibili nell'ambito della fornitura le seguenti soluzioni senza alcun onere aggiuntivo per Sogei/Amministrazione:

- Soluzione automatizzata per la gestione delle scadenze dei certificati server e applicativi, riferibili all'infrastruttura inclusa nel perimetro dei servizi di Conduzione dell'infrastruttura ICT secondo le seguenti tipologie:
 - o Conduzione standard
 - o Gestione di base

Tale soluzione deve essere resa disponibile anche al personale Sogei e/o terzi da essa individuati (es. **Fornitore Lotto 3**) con la profilatura concordata in fase di Start up nonché per l'intera durata della fornitura.

Nell'eventualità in cui, in virtù delle soluzioni proposte dal Fornitore, si renda necessaria l'installazione di dette soluzioni sull'infrastruttura ospitata nei Data Center, il Fornitore dovrà provvedere a configurare, gestire, aggiornare e mantenere i sistemi che ospitano le soluzioni stesse in linea con le policy Sogei e/o Amministrazione senza addurre alcun onere a Sogei/Amministrazione.

8.2.5. Strumenti per la verifica degli accessi e dell'operatività degli amministratori di sistema

Lotto 1 e Lotto 2: Il Fornitore faccia riferimento alle indicazioni presenti al par. 7 relativo al centro servizi.

8.2.6. Strumenti per la rilevazione degli Indicatori di Qualità generali e di obiettivo

Per la verifica e rendicontazione del rispetto degli Indicatori di qualità generali e di obiettivo, il Fornitore si impegna a predisporre ed installare, senza alcun onere aggiuntivo per Sogei e/o per l'Amministrazione, strumenti adeguati e, ove non possibile, ad effettuare rilevazioni manuali dei parametri da misurare, fatto salvo quanto indicato al successivo paragrafo 13.5.

Il Fornitore rende disponibili a Sogei, per la parte di propria competenza, i risultati delle misure effettuate ed il calcolo degli scostamenti dalle soglie definite. Tutti i dati rilevati e tutti quelli oggetto

della reportistica (periodica e/o a evento) sono archiviati a cura del Fornitore che ne garantisce l'accessibilità a Sogei per l'intera durata contrattuale

Inoltre, il Fornitore si impegna a fornire a Sogei la base dati di dettaglio, contenente tutti i dati rilevati, utilizzata per la valorizzazione degli Indicatori di qualità.

La disponibilità di tale strumentazione è da ritenersi ricompresa nel corrispettivo massimo complessivo per il relativo Lotto di fornitura.

8.2.7. Strumenti a supporto della rendicontazione delle prestazioni erogate

Per la rendicontazione delle prestazioni erogate in modalità continuativa, nonché per esigenze connesse alla sicurezza, al controllo degli accessi e alla tracciabilità delle attività del personale operante presso le sedi aziendali, il Fornitore si impegna a predisporre, senza alcun onere aggiuntivo per Sogei e/o per l'Amministrazione, una soluzione che consenta a Sogei di attestare, in linea con il proprio ciclo passivo ovvero in linea con le prassi condivise con l'Amministrazione, le prestazioni effettivamente erogate dal Fornitore, anche nei casi in cui i team operativi non accedano alle sedi Sogei e/o dell'Amministrazione.

Tale soluzione deve consentire a Sogei di produrre in autonomia – anche con periodicità inferiore a quella prevista per la consegna da parte del Fornitore del **Consuntivo attività** di cui al par. 9.12.2.2 e del relativo **Rendiconto Risorse** - reportistica a supporto della documentazione interna utile alla consuntivazione economica dei servizi resi, nonché per finalità di controllo ed audit.

Tale soluzione deve essere resa disponibile mediante accesso nominativo ai Referenti dei servizi (utenza e pw) con accesso alle informazioni di competenza.

Sogei si riserva di richiedere che tale soluzione si integri con la strumentazione in uso (**es. Portale Fornitori Sogei**), senza alcun onere aggiuntivo per Sogei e/o per l'Amministrazione, in modo da consentire ai Referenti dei servizi l'accesso alle informazioni tramite la strumentazione aziendale.

La disponibilità di tale strumentazione è da ritenersi ricompresa nel corrispettivo massimo complessivo per il relativo Lotto di fornitura.

8.2.8. Strumenti a supporto di VA/PT

Con riferimento a quanto precisato al par. 3.5 nonché a quanto di volta in volta riportato nel corpo del presente documento è richiesto che il Fornitore renda disponibili i seguenti:

- *Prodotti per il Vulnerability Assessment, in modalità autenticata e/o mediante agent, che consentano risultati verificabili e la produzione di output/reportistica secondo diversi formati da utilizzare nell'erogazione dei servizi e - ove applicabile – l'analisi dei trend (nuove vulnerabilità/vulnerabilità risolte per servizio ICT erogato)*
- *Prodotti a supporto del Penetration Test, che consentano la verifica di potenziali exploit senza recare danno ai sistemi, producendo risultati verificabili e output/reportistica secondo diversi formati*

Sogei si riserva di richiedere al Fornitore di utilizzare la propria strumentazione, qualora disponibile, senza alcun onere aggiuntivo per Sogei e/o per l'Amministrazione.

9. MODALITÀ DI ESECUZIONE E REMUNERAZIONE DEI SERVIZI

9.1. Premessa

I servizi oggetto dell'appalto sono eseguiti in modalità continuativa, secondo diversi modelli di affidamento:

- continuativa a canone
- continuativa a forfait
- continuativa a consumo

nonché in modalità progettuale (nel seguito anche obiettivi e/o progetti) a corpo.

Sogei si riserva di modificare le modalità di esecuzione descritte, di introdurre nuove modalità, di definire/modificare gli standard concordati, anche in corso d'opera, dandone preavviso al Fornitore. Inoltre, tali modalità di esecuzione possono essere congiuntamente riviste, su proposta del Fornitore, e possono essere concordate opportune semplificazioni o variazioni, in funzione delle specificità dei singoli servizi/progetti/interventi.

Inoltre, Sogei si riserva di:

- chiedere al Fornitore di utilizzare prodotti o modulistica specifica di supporto alla gestione delle attività della fornitura (ad esempio: registrazione errori, log interventi, richiesta attività, ecc.)
- avvalersi di terzi per il supporto allo svolgimento di attività di propria competenza.

Si sottolinea che al Fornitore è richiesto, in tutte le attività, il rispetto dei processi, delle procedure, degli standard e delle linee guida adottate da Sogei e/o dall'Amministrazione; il Fornitore deve farsi carico, di diffondere al proprio interno know-how e conoscenze ad essi riferite, di applicarle proattivamente e di recepirne tempestivamente eventuali variazioni.

Inoltre, al Fornitore è richiesto di:

- attenersi alle politiche di sicurezza definite da Sogei e/o dall'Amministrazione nonché alla normativa vigente
- l'utilizzo, per l'intera durata del Contratto, degli **Strumenti a supporto dell'operatività**, di cui al par.8, secondo le modalità concordate con Sogei.

9.2. Modalità di esecuzione dei servizi e delle attività

Al fine di descrivere le modalità di esecuzione della fornitura, di seguito viene fornita la matrice di corrispondenza tra i servizi e le modalità di esecuzione. Laddove siano indicate diverse modalità di esecuzione, è cura di Sogei specificare di volta in volta quale seguire all'attivazione del singolo intervento/servizio.

Sogei si riserva di effettuare sinergie operative nell'ambito di ciascun Lotto, senza alcuna limitazione e/o eccezione da parte del Fornitore. Tali sinergie operative potranno essere

richieste da Sogei sia attraverso il ricorso ad un unico modello di affidamento sia attraverso il ricorso a modelli di affidamento differenti nonché prevedendo l'erogazione dei servizi per più contesti di erogazione.

Nel seguito sono riportati alcuni esempi che illustrano alcune tra le possibili sinergie che Sogei si riserva di porre in campo sia in fase di avvio della fornitura che per l'intera durata della stessa:

- unico Team di presidio per l'erogazione dei servizi di User Support e Office Support dedicato ad uno specifico contesto di erogazione
- unico Team di presidio per l'erogazione dei servizi di Service Desk e User Support dedicato ad uno specifico contesto di erogazione
- affidamento dei servizi di Conduzione dell'infrastruttura ICT per uno specifico contesto di erogazione:
 - o Infrastruttura ICT tradizionale: continuativo a canone
 - o Infrastruttura Cloud on premise: continuativo a forfait
- affidamento dei servizi di Supporto al governo delle operazioni IT attraverso un unico Team di Presidio dedicato a più contesti di erogazione

Tabella 4 - Modalità di esecuzione/modelli di affidamento

Lotto	Servizio	Continuativa a canone	Continuativa a forfait	Continuativa a consumo	Progettuale a corpo
1	Service Desk	x	x	x	
	User Support	x	x	x	
	Office Support		x	x	
	Progetti infrastrutturali				x
2	Conduzione dell'infrastruttura ICT	x	x	x	
	Supporto ai change complessi			x	x
	Progetti infrastrutturali e tecnologici				x
3	Supporto al governo dei servizi IT		x	x	
	Supporto specialistico su tecnologie, sistemi, reti e sicurezza		x	x	x
	Supporto agli studi architetture e ai progetti tecnologici		x	x	x
	Supporto al ciclo di sviluppo e ai test non funzionali		x	x	
	Supporto alla definizione/revisione dei processi		x	x	x
	Sviluppo/MEV, adeguamento delle Piattaforme per il monitoraggio e controllo dei servizi		x		x

Lotto	Servizio	Continuativa a canone	Continuativa a forfait	Continuativa a consumo	Progettuale a corpo
	Gestione delle personalizzazioni delle Piattaforme per il monitoraggio e controllo dei servizi		x	x	
	Sviluppo di servizi infrastrutturali				x

9.3. Lotto 2 - Tipologie di Conduzione

Con riferimento al Lotto 2, si sottolinea che Sogei si riserva di affidare i servizi di Conduzione dell'Infrastruttura ICT attraverso diverse **tipologie di conduzione**:

- Conduzione standard
- Gestione di base
- Conduzione di I livello)
- Conduzione di II livello
- Supporto alla conduzione sistemistica Sogei (tutti gli ambiti diversi da quelli sopra elencati).

per uno o più Contesti di erogazione e per una parte o per l'intera infrastruttura ICT presente nel singolo Contesto di erogazione. Di seguito si riporta l'associazione tra Tipologia di conduzione e possibile modello di affidamento/modalità di esecuzione.

Tipologia di conduzione	Modello di affidamento		
	Continuativa a canone	Continuativa a forfait	Continuativa a consumo
Conduzione standard	x	x	
Gestione di base	x	x	
Conduzione di I livello	x	x	
Conduzione di II livello	x	x	
Supporto alla Conduzione sistemistica Sogei		x	x

9.3.1. Conduzione standard

Al Fornitore è affidata la piena operatività e responsabilità dei servizi di Conduzione dell'Infrastruttura ICT senza alcuna limitazione – anche in termini di attività e operatività - rispetto agli obblighi di cui al precedente par. 5.1 Conduzione dell'Infrastruttura ICT e a tutte le indicazioni e prescrizioni riportate nel presente **Documento**.

9.3.2. Gestione di base

La Gestione di base comporta un minor effort gestionale per il Fornitore rispetto alla Conduzione standard poiché le attività di competenza sono un sottoinsieme del complesso dei servizi inclusi in tale Tipologia di conduzione.

In particolare, ferme restando ulteriori indicazioni e prescrizioni fornite da Sogei in fase di attivazione nonché per l'intera durata della fornitura, si riportano a mero titolo esemplificativo e non esaustivo alcune tra le attività di competenza del Fornitore riferite a tale tipologia di conduzione:

- l'installazione delle Componenti ICT e Ausiliarie al fine di renderle operative all'interno dell'Infrastruttura ICT, comprensiva di tutti i necessari collegamenti fisici e logici
- l'installazione di firmware delle Componenti ICT e Ausiliarie, ove necessario, in base alle indicazioni di Sogei e alle politiche del produttore
- l'installazione, la configurazione del sistema operativo e del software di base e configurazione di base del middleware nelle versioni indicate da Sogei
- presa in carico della Componente ICT o Ausiliaria e dei servizi da essa erogati, sulla base di quanto concordato da Sogei
- l'installazione di patch sulla base delle indicazioni fornite da Sogei
- l'esecuzione di procedure batch su richiesta
- l'esecuzione di backup/restore su richiesta e verifica della validità dei backup/restore effettuati
- il controllo e l'aggiornamento delle basi dati di configurazione, sulla base di quanto definito nell'ambito del processo di Service Asset & Configuration Management vigente per lo specifico contesto di erogazione
- la gestione utenze e sblocco/reset password (interne ed esterne)
- la disinstallazione e il supporto alla dismissione delle Componenti ICT e Ausiliarie.

Alla data di predisposizione del presente **Documento**, si ritiene che la Gestione di base potrebbe essere attivata per la conduzione dei server fisici e/o virtuali relativi ad ambienti prototipali, di sviluppo, sperimentazione e/o test, ferma restando la facoltà per Sogei di attivare tale modalità anche per ulteriori componenti infrastrutturali e per ambienti dedicati all'erogazione dei servizi agli utenti finali. Nel caso di attivazione della gestione di base, Sogei e/o terzi da essa individuati potrebbero mantenere privilegi di amministratore sull'Infrastruttura ICT oggetto dei servizi di Gestione di base per l'esecuzione delle attività di competenza e il Fornitore è tenuto ad interagire con essi.

9.3.3. Conduzione di I livello

La Conduzione di I livello comporta un minor effort gestionale per il Fornitore rispetto alla Conduzione standard poiché le attività di competenza sono un sottoinsieme del complesso dei servizi inclusi in tale Tipologia di Conduzione. In particolare, ferme restando ulteriori indicazioni e prescrizioni fornite da Sogei in fase di attivazione nonché per l'intera durata della fornitura, si riportano a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo alcune tra le attività di competenza del Fornitore riferite a tale tipologia di conduzione:

- esecuzione di attività supportate da procedure operative documentate/automatizzate (es. provisioning di nuove Componenti ICT)
- presa in carico delle Componenti ICT o Ausiliarie e dei servizi da esse erogati, sulla base di quanto concordato con Sogei
- integrazione/aggiornamento, per le parti di competenza, della Documentazione Gestionale e delle procedure di escalation
- predisposizione del Manuale dell'Operatore
- presidio delle console di monitoraggio H24 e gestione degli eventi
- risoluzione al I livello di incident e/o malfunzionamenti, attivazione del II livello di risoluzione e monitoraggio dei relativi interventi
- esecuzione delle attività di patching (SO, MW, ecc.) sulla base delle indicazioni fornite da Sogei e partecipazione ai gruppi di lavoro finalizzati alla pianificazione delle attività operative legate all'analisi delle vulnerabilità, al patching, alla verifica dell'affidabilità, ecc... riguardanti il perimetro dei servizi e delle componenti ICT e Ausiliarie affidate.
- esecuzione di procedure batch e di Test di DR su richiesta
- esecuzione di change e/o service request proceduralizzati (es. deploy standard in ambienti semplici, applicazione di policy firewall, ecc.)
- esecuzione di backup/restore su richiesta e verifica della validità dei backup/restore effettuati
- reset password e sblocco utenze interne ed esterne (dominio, SSO, ecc.)
- controllo e aggiornamento delle basi dati di configurazione ovvero della base dati di asset management hw/sw, sulla base di quanto definito nell'ambito dei processi e procedure vigenti e in base alle indicazioni Sogei.

Alla data di predisposizione del presente **Documento**, il dimensionamento del servizio di Conduzione dell'Infrastruttura ICT prevede la Conduzione di I livello riferibile al perimetro tecnologico Network & Security, comprese le componenti ospitate al di fuori dei Data Center (sedi romane e sedi periferiche).

In caso di effettiva attivazione, Sogei e/o terzi da essa individuati potrebbero mantenere privilegi di amministratore sull'Infrastruttura ICT oggetto dei servizi di Conduzione di I livello per l'esecuzione delle attività di competenza e il Fornitore è tenuto ad interagire con essi, per tutte le attività di competenza come individuate nei processi e nelle procedure definite ad inizio fornitura nonché per l'intera durata della stessa.

9.3.4. Conduzione di II livello

La Conduzione di II livello comporta un minor effort gestionale per il Fornitore rispetto alla Conduzione standard poiché le attività di competenza sono un sottoinsieme del complesso dei servizi inclusi in tale Tipologia di Conduzione, riservandosi Sogei di garantire l'esecuzione di alcune attività tramite il proprio personale ovvero tramite terzi da essa individuati.

In particolare, ferme restando ulteriori indicazioni fornite in fase di attivazione nonché per l'intera durata dalla fornitura, Sogei si riserva di effettuare:

- le operazioni da compiere all'interno del Data Center Sogei e siti secondari necessarie allo start degli apparati hw (es. configurazione IP management, connessioni fisiche di cavi, ecc.) e all'installazione e alla configurazione del sistema operativo sia sui sistemi fisici che virtuali;
- attivazione e gestione degli interventi dei vendor all'interno del Data Center Sogei e siti secondari;
- gestione delle infrastrutture di storage, SAN, TAN e delle piattaforme di Access Management presenti all'interno del Data Center Sogei e siti secondari;
- l'implementazione di meccanismi di replica delle infrastrutture fisiche sui siti secondari;
- attività riferite alla configurazione e integrazione dell'infrastruttura ICT nell'ambito delle Piattaforme per il monitoraggio e controllo dei servizi (quali ad esempio: installazione degli agent di monitoraggio, attivazione delle piattaforme di discovery, ecc...) e attività riferite al processo di Service Asset & Configuration Management (es. riconciliazione dei dati di configurazione, aggiornamento del CMDB, costruzione dei modelli del servizio, ecc.);
- definizione del Piano di Continuità operativa e di Disaster Recovery ed esecuzione dei Test di DR;
- attivazione e gestione degli interventi dei vendor (hw, sw, subscription, ecc.) in caso di malfunzionamenti;
- il Presidio delle console delle piattaforme di monitoraggio - ad eccezione di quelle nativamente disponibili nell'Infrastruttura ICT affidata in conduzione che devono essere comunque presidiate dal relativo Team di Presidio nella Fascia oraria di erogazione (es. dashboard del cloud service provider) - e l'attivazione dei reperibili del Fornitore;

attraverso il proprio personale ovvero per il tramite di terzi. Conseguentemente, il Fornitore dovrà interagire con le diverse strutture per lo svolgimento delle attività di propria competenza, in linea con i processi, le procedure e le policy vigenti.

In merito ai servizi di PEL Online e Collaboration, si ritiene utile precisare che al Fornitore è affidata la piena operatività e responsabilità dei servizi di Conduzione dell'Infrastruttura ICT, ad eccezione di:

- Presidio delle console delle piattaforme di monitoraggio e l'attivazione dei reperibili del Fornitore, al di fuori della fascia oraria di presidio;
- attività riferite alla configurazione e integrazione dell'infrastruttura ICT nell'ambito delle Piattaforme per il monitoraggio e controllo dei servizi (quali ad esempio: installazione degli agent di monitoraggio, attivazione delle piattaforme di discovery, ecc) e attività riferite al processo di Service Asset & Configuration Management (es. riconciliazione dei dati di configurazione, aggiornamento del CMDB, costruzione dei modelli del servizio, ecc.).

Inoltre, in caso di effettiva attivazione, Sogei e/o terzi da essa individuati potrebbero mantenere privilegi di amministratore sull'Infrastruttura ICT oggetto dei servizi di Conduzione di II livello per l'esecuzione delle attività di competenza e il Fornitore è tenuto ad interagire con essi, per tutte le

attività di competenza come individuate nei processi e nelle procedure definite ad inizio fornitura nonché per l'intera durata della stessa.

9.3.5. Supporto alla conduzione sistemistica Sogei

Ove richiesto e per i contesti di erogazione/contesti tecnologici in cui Sogei lo ritenga applicabile, il Fornitore è responsabile di supportare Sogei in attività di conduzione infrastrutturale.

Si tratta dei servizi e delle attività riportati al precedente par. 5.19.3.1 ma inquadrati in un contesto organizzativo nel quale il supporto del Fornitore viene erogato con affiancamento al personale Sogei per attività di carattere operativo, tecnico e/o sistemistico.

In generale, il supporto richiesto è riferito ai servizi di Conduzione dell'Infrastruttura ICT ma, a differenza di quanto previsto per i servizi erogati secondo le altre Tipologie di Conduzione, la responsabilità del Fornitore è quella di assicurare adeguate competenze specialistiche/di prodotto per garantire l'esecuzione del complesso delle attività citate al par. 5.1 Conduzione dell'Infrastruttura ICT. Pertanto, si evidenzia che, anche se il governo del processo produttivo è di responsabilità Sogei, è comunque piena responsabilità del Fornitore garantire il coordinamento delle attività tecniche in carico ai team schierati e l'allineamento delle stesse agli obiettivi di servizio definiti da Sogei e alle priorità da essa indicate, secondo il modello operativo declinato al par. 11.2.

9.4. Modalità continuativa a canone

I servizi in Modalità continuativa a canone sono erogati senza soluzione di continuità a partire dalla **Data di inizio attività** indicata da Sogei, ovvero dalla **Data di attivazione del servizio** ove le stesse non coincidano, fino al termine della fornitura o altra data indicata da Sogei stessa (**Data di cessazione del servizio**).

L'attivazione è effettuata da Sogei attraverso una **Scheda di attivazione**, ovvero analoga comunicazione, verso il Fornitore nella quale sono indicati gli elementi utili per dimensionare il servizio (es. volumi da includere nel perimetro di affidamento, Service Target, Tipologia di conduzione ove applicabile, ecc.).

Parte delle attività sono pianificabili già ad inizio della fornitura, mentre altre sono pianificate in funzione delle esigenze, fermo restando che la definitiva tempificazione delle attività può essere determinata solamente in corso d'opera o subire variazioni in funzione di esigenze non note alla data.

Si precisa che nell'ambito dei servizi da erogare possono essere individuati specifici task che, per le caratteristiche intrinseche, possono essere assimilati ad interventi progettuali (pur essendo compresi e remunerati nel canone del servizio), che richiedono una pianificazione di dettaglio (**Piano di lavoro del change**) da sottoporre all'approvazione di Sogei e che, a tutti gli effetti, dovranno essere condotti seguendo quanto previsto dalla modalità progettuale.

Nel definirne la pianificazione di dettaglio, il Fornitore deve tenere conto esclusivamente del tempo tecnico necessario per l'esecuzione delle attività. Pertanto, nell'eventualità in cui i vincoli temporali indicati da Sogei non possano essere rispettati, il Fornitore deve fornire le relative motivazioni tecniche.

È richiesto che il Fornitore tracci la pianificazione sulle **Piattaforme per il monitoraggio e controllo dei servizi**, fatta salva la possibilità per Sogei di richiedere la produzione di un Piano di lavoro attraverso strumenti di informatica individuale.

9.4.1. Lotto 1 e Lotto 2 – Parametri di configurazione dei servizi continuativi a canone

In riferimento ai servizi di:

- Service Desk
- User Support
- Conduzione dell'infrastruttura ICT

ove Sogei ritenga di procedere con l'attivazione in modalità continuativa a canone, si tenga conto che l'esecuzione degli stessi è regolata dal **Service Target**.

Inoltre, ulteriore parametro di configurazione dei servizi di Conduzione dell'infrastruttura ICT è la Tipologia di conduzione di cui al par. 9.3.

9.4.1.1. Service Target

Il Service Target applicabile a ciascun servizio per lo specifico Contesto di erogazione è definito dal complesso dei seguenti parametri:

1. Modello di erogazione, ovvero:
 - a. DIM (Dedicated Infrastructure Management)
 - b. RIM (Remote Infrastructure Management)
2. Fascia oraria di erogazione, ovvero copertura giornaliera del servizio per:
 - a. 12 ore (Fascia A)
 - b. 11 ore (Fascia B)
 - c. 10 ore (Fascia C)
 - d. 9 ore (Fascia D)

fatto salvo quanto indicato in relazione al servizio **VIP e VIP Esteso**

3. Fascia IQ ossia la maggiore o minore "severità" dei livelli di servizio attesi (Fascia IQ Alta, Media, Bassa).

Ciascuna combinazione dei tre parametri suddetti definisce una particolare modalità operativa ovvero un particolare "service target", ai quali è legata una specifica remunerazione, come riportato nel successivo par. 9.4.2.

Di seguito sono descritte in dettaglio le modalità suddette e sono indicate le combinazioni che potrebbero essere attivate ad inizio fornitura per ciascun servizio e per ciascun Contesto di

erogazione; si precisa, tuttavia, che Sogei si riserva di modificare, nel corso del Contratto, i service target attivati, adeguando la relativa remunerazione.

L'eventuale variazione del Service Target è comunicata da Sogei con anticipo di 90 giorni rispetto alla data di efficacia della stessa, salvo i tempi di comunicazione della variazione dell'orario di servizio come specificato nel paragrafo 9.10.2.

La comunicazione dei Service target applicabili ad inizio fornitura è effettuata nel corso dell'Affiancamento iniziale.

9.4.1.1.1. Modelli di erogazione

Sono definiti due possibili modelli di erogazione:

- Il modello **DIM** prevede l'erogazione dei servizi effettuata prevalentemente attraverso la presenza continuativa di uno o più Team dedicato/i (**Team di Presidio**),
- Il modello **RIM** prevede l'erogazione dei servizi effettuata in parte da remoto, ossia dal **Team del Centro Servizi**, ed in parte attraverso la presenza continuativa di uno o più Team dedicato/i (**Team di Presidio**), sulla base delle indicazioni fornite da Sogei e in linea con quanto riportato nel seguito.

I servizi di presidio delle console di monitoraggio H24 indicati al par. 5.1.5, in relazione alla Conduzione dell'infrastruttura ICT, sono comunque sempre effettuati dal Centro Servizi, fatta eccezione per le console native di prodotto che devono essere comunque presidiate dal relativo Team di Presidio nella Fascia oraria di erogazione di riferimento.

Nella tabella seguente è quindi sintetizzato il Modello di erogazione che si prevede di applicare ad inizio fornitura per i diversi servizi e per i diversi Contesti di erogazione.

Tabella 5 – Servizi Lotto 1 – Modelli di erogazione a inizio fornitura

Contesto di erogazione	Servizio		
	Service Desk	User Support – Utenti standard	User Support – Utenti VIP
DT	DIM	DIM	DIM
DAG	RIM	DIM	DIM
Cdc	DIM	DIM	
AdS	DIM	DIM	
PCM		DIM	DIM

Tabella 6 – Servizi Lotto 2 – Modelli di erogazione a inizio fornitura

Contesto di erogazione	Conduzione dell'infrastruttura ICT		
	Conduzione standard	Conduzione di I livello	Conduzione di II livello
DT	DIM		
DAG	DIM		
AdS			DIM
Sogei – Servizi Public Cloud			DIM
Sogei – Pel online e strumenti di collaboration			DIM
Sogei – Servizi Cloudera			DIM
Sogei – Servizi NOC		DIM	

Nel seguito, per ciascun servizio, è riportata la matrice di associazione tra processi – e le relative attività – e la modalità di erogazione in funzione del Modello (RIM/DIM), ferma restando per Sogei la facoltà di adottare ulteriori processi nonché, di rivedere i processi esistenti individuando ulteriori attività a carico dei singoli servizi.

Tabella 7 – Lotto 1 – Service Desk – Modelli di erogazione

Service Desk	Modalità RIM		Modalità DIM	
	Team del Centro Servizi	Team di Presidio	Team del Centro servizi	Team di Presidio
Request fulfillment management & Change management	x			x
Incident management	x			x
Service Asset and Configuration Management	x			x

In relazione al processo di Knowledge Management, si applica quanto previsto al succ. par. 11.2.1.

Tabella 8 – Lotto 1 – User support – Modelli di erogazione

User support	Modalità RIM		Modalità DIM	
	Team del Centro Servizi	Team di Presidio	Team del Centro Servizi	Team di Presidio
Request fulfillment management & Change management	x	x		x
Incident management	x	x		x

User support	Modalità RIM		Modalità DIM	
Processo/servizio	Team del Centro Servizi	Team di Presidio	Team del Centro Servizi	Team di Presidio
Problem Management		x		x
Release and Deployment Management	x	x		x
Service Asset and Configuration Management	x	x		x
Knowledge Management		x		x

Tabella 9 – Lotto 2 – Conduzione dell'infrastruttura ICT – Modelli di erogazione

Conduzione dell'Infrastruttura ICT	Modalità RIM		Modalità DIM	
Processo/servizio	Team del Centro Servizi	Team di Presidio	Team del Centro Servizi	Team di Presidio
Request fulfillment management & Change management (chg std/pred)	x	x	x	x
Incident management	x	x	x	x
Problem Management		x		x
Release and Deployment Management		x		x
Service Asset and Configuration Management	x	x	x	x
Knowledge Management		x		x
Supporto al processo di IT Capacity management	x	x		x
IT Service continuity management		x		x
Event Management	x	x	x	x

Si precisa che anche in caso di attivazione del Modello RIM (Remote Management), non sono mai eseguite dal Team del Centro servizi le attività riferibili ai Change non standard nonché le attività riferibili alla conduzione delle funzionalità di sicurezza. Tuttavia, Sogei si riserva la facoltà di consentire al Fornitore al di fuori della Fascia oraria di Presidio di effettuare specifiche attività riconducibili ai Change Emergency (es. patch di sicurezza zero day).

9.4.1.1.2. Fasce orarie di erogazione

Sono previste quattro Fasce orarie di erogazione, dalla fascia A (12 ore) alla fascia D (9 ore).

Sogei si riserva di applicare Fasce orarie di erogazione diverse anche nell'ambito dello stesso servizio/Contesto di erogazione.

La Fascia oraria di erogazione che si prevede di applicare ad inizio fornitura per ciascun servizio/Contesto di erogazione è riportata al par. 9.10.1. Rimane ferma la possibilità per Sogei – per l'intera durata contrattuale e senza alcuna eccezione da parte del Fornitore - di estendere/ridurre la **Fascia oraria di erogazione**, dandone preavviso al Fornitore stesso.

Nel seguito sono sintetizzate le Fasce orarie per i diversi servizi/attività applicabili al singolo Lotto di Fornitura.

9.4.1.1.2.1. Lotto 1

Tabella 10 – Lotto 1 - Fasce orarie di erogazione

Servizio	Fascia A	Fascia B	Fascia C	Fascia D
Service Desk	12h (es. lun ven 08:00-20:00)	11h (es. lun-ven 08:00-19:00)	10h (es. lun-ven 08:00-18:00)	9h (es. lun-ven 09:00-18:00)
User Support - Presidio standard	12h (es. lun ven 08:00-20:00)	11h (es. lun-ven 08:00-19:00)	10h (es. lun-ven 08:00-18:00)	9h (es. lun-ven 09:00-18:00)
User Support - Presidio VIP	12h (es. lun ven 08:00-20:00) + rep h24x7	11h (es. lun ven 08:00-19:00) + rep h24x7	N/A	N/A
User Support - Presidio VIP Esteso	12h (es. lun ven 08:00-20:00)+sab (8:00-13:00) + rep h24x7	11h (es. lun ven 08:00-19:00)+sab (8:00-13:00) + rep h24x7	N/A	N/A

Relativamente ai servizi di **User Support**, con riferimento a specifiche fasce di utenza, Sogei si riserva di attivare una Fascia oraria di erogazione che comprenda anche il sabato mattina nonché la reperibilità a complemento delle 24 ore giornaliere, compresi domenica e festivi. Tale servizio (Presidio VIP/Presidio VIP Esteso) è remunerato attraverso corrispettivi specifici.

9.4.1.1.2.2. Lotto 2

Tabella 11 – Lotto 2 - Fasce orarie di erogazione

Servizio	Team coinvolti/Attività	Fasce orarie di erogazione			
		Fascia A	Fascia B	Fascia C	Fascia D
Conduzione dell'infrastruttura ICT	1. Team di Presidio	12h (es. lun ven 08:00-20:00)	11h (es. lun-ven 08:00-19:00)	10h (es. lun-ven 08:00-18:00)	9h (es. lun-ven 09:00-18:00)

	2. Team del Centro servizi	12h (es. lun ven 08:00-20:00)	11h (es. lun-ven 08:00- 19:00)	10h (es. lun-ven 08:00- 18:00)	9h (es. lun-ven 09:00-18:00)
	3. Team del Centro Servizi Presidio delle console di monitoraggio; Ripristino operatività; Attivazione e supporto reperibili; Esecuzione di attività (es. patching, batch, ecc.) anche oltre l'orario di presidio	H24x7	H24x7	H24x7	H24x7

Relativamente ai servizi di **Conduzione dell'infrastruttura ICT**, si evidenzia che:

- le attività indicate al punto 3 della tabella sopra riportata si intendono da garantire h24x7, salvo i casi di cui al paragrafo 9.3 Tipologie di conduzione
- alcune attività tra esse potrebbero trovare svolgimento/prosecuzione al di fuori della Fascia oraria di erogazione. È responsabilità del Fornitore garantire lo svolgimento/prosecuzione di dette attività, senza alcun onere aggiuntivo per Sogei e/o l'Amministrazione. In caso di problemi/disservizi nel corso di tali attività, sarà responsabilità del Fornitore effettuare la risoluzione dei malfunzionamenti ovvero attivare le procedure di escalation verso i team competenti (Sogei, Team di presidio del Fornitore, team applicativi, ecc.) in base a quanto concordato con Sogei in fase di Start up nonché per l'intera durata della fornitura. Sogei si riserva di attivare in base alle proprie esigenze e, senza alcuna eccezione da parte del Fornitore, il Servizio esteso per l'esecuzione di alcune tra le citate attività. Nell'eventualità in cui tale attivazione non venga effettuata, il Fornitore effettuerà le attività di competenza senza attingere al Servizio esteso.

In nessun caso sarà riconosciuto il Servizio esteso per attività di:

- presidio delle console di monitoraggio
- ripristino operatività
- attivazione e supporto reperibili
- reperibilità e relativi interventi.

intendendo detti istituti inclusi nei corrispettivi unitari offerti.

9.4.1.1.3. Fasce IQ

Nell'Allegato 3 al presente Capitolato Tecnico sono riportati gli indicatori di qualità della fornitura, con i relativi livelli di servizio.

Un gruppo di tali indicatori di qualità sono identificati come Indicatori di qualità operativi (IQ operativi); alcuni di IQ operativi prevedono tre distinti livelli di servizio, classificati in Fascia alta, Fascia media e Fascia bassa. Per ciascun IQ operativo, i tre livelli di servizio previsti includono in generale differenti limiti temporali di esecuzione delle attività e/o differenti valori di soglia da rispettare; i limiti/valori

definiti per la Fascia alta sono più stringenti di quelli definiti per la Fascia media, che a loro volta sono più stringenti di quelli definiti per la Fascia bassa.

Per ciascun servizio/Contesto di erogazione, Sogei definisce la specifica Fascia IQ, nel senso che per tutti gli IQ operativi che lo prevedono sono applicati i livelli di servizio previsti per la medesima Fascia.

Sogei si riserva di modificare in qualunque momento, nel corso di validità del Contratto, le fasce IQ applicate nei diversi contesti e per i diversi servizi, adeguando di conseguenza la remunerazione degli stessi come previsto nel Contratto.

Nella tabella seguente si riportano le fasce IQ che si prevede di applicare ad inizio fornitura per i diversi servizi e per i diversi contesti di erogazione.

Tabella 12 – Servizi Lotto 1 - Fasce IQ

Contesto di erogazione	Servizio		
	Service Desk	User Support – Utenti standard	User Support – Utenti VIP
DT (anche per DE)	Alta	Alta	Alta
DAG	Media	Bassa	Alta
Cdc	Alta	Alta	
AdS	Alta	Alta	
PCM		Alta	Alta

Tabella 13 – Servizi Lotto 2 - Fasce IQ

Contesto di erogazione	Conduzione dell'infrastruttura ICT		
	Conduzione standard	Conduzione di I livello	Conduzione di II livello
DT	Alta		
DAG	Alta		
AdS			Alta
Sogei - Servizi Public Cloud			Alta
Sogei - Pel online e strumenti di collaboration			Alta
Sogei - Servizi Cloudera			Alta
Sogei - Servizi NOC		Alta	

9.4.2. Composizione del canone per la remunerazione dei servizi

Per ciascun Contesto di erogazione, ogni servizio per cui Sogei abbia indicato in fase di attivazione di voler procedere all'affidamento dello stesso in modalità "continuativa a canone" è remunerato attraverso un canone mensile calcolato in base:

- ai volumi effettivamente gestiti (**baseline di riferimento**), così come risultanti dal **Consuntivo attività approvato**
- ai corrispettivi unitari in funzione del Service Target di riferimento e, limitatamente ai servizi di Conduzione dell'infrastruttura ICT (Lotto 2),
 - a. dei correttivi applicabili al variare dei volumi gestiti
 - b. della Tipologia di conduzione.

Ai fini della gestione operativa e della consuntivazione economica delle prestazioni contrattuali, l'esecuzione del Contratto prevede l'utilizzo di strumenti di supporto al monitoraggio delle quantità, delle opzioni contrattuali e dei corrispettivi, da disciplinarsi, come indicato nel Disciplinare di Gara, in sede di stipula del Contratto.

Nel caso in cui il primo o l'ultimo mese di erogazione del servizio non corrisponda ad un intero mese solare, il corrispettivo è calcolato pro quota in base al numero di giorni lavorativi utili (lunedì-venerdì dei giorni feriali).

Inoltre, il canone mensile include anche – ove Sogei ritenga di effettuarne l'attivazione - del corrispettivo per il Servizio esteso, di cui al par. 9.4.2.8.

9.4.2.1. Baseline di riferimento

La baseline di riferimento per il calcolo dei volumi effettivi è ricavata l'ultimo giorno di ciascun mese solare a partire dalle informazioni contenute nel CMS.

Tale baseline è utilizzata per la produzione del Consuntivo attività. La remunerazione del servizio è effettuata in base al Consuntivo attività approvato da Sogei.

9.4.2.2. Variazioni della baseline

Ai fini della remunerazione dei servizi, si precisa che eventuali variazioni (sia in aumento sia in diminuzione) dei volumi gestiti, espressi secondo le modalità previste per ciascuna tipologia di servizio, determinano il conseguente adeguamento del relativo corrispettivo. Nel seguito sono fornite indicazioni specifiche per il Lotto 1 e per il Lotto 2.

9.4.2.2.1. Lotto 1

Relativamente al Lotto 1, si tenga conto di quanto segue:

- le variazioni al corrispettivo del servizio di Service Desk sono effettuate per tranches di 25 utenti interni e per singolo ticket di assistenza agli utenti esterni
- le variazioni al corrispettivo per il servizio di User Support sono effettuate per tranches di 25 PdL(fisiche o virtuali)

9.4.2.2.2. Lotto 2

Relativamente al Lotto 2, le variazioni alla valorizzazione economica del servizio sono effettuate per:

- Singolo server fisico
- Singolo server virtuale/laaS, con riduzione del canone al crescere dei volumi

Server virtuali+ laaS "on premise" o acquisiti da provider esterni	Riduzione
Singolo Server laaS <=250	0%
Singolo Server laaS >250<=1.000	50%
Singolo Server laaS >1.000	70%

- Singolo servizio PaaS configurato su piattaforme di provider esterni, con riduzione del canone al crescere dei volumi

Servizi PaaS configurati su piattaforme di provider esterni	Riduzione
Singolo Servizio PaaS <=250	0%
Singolo Servizio PaaS >250<=1.000	50%
Singolo Servizio PaaS >1.000	70%

- Singolo apparato di rete/sicurezza CED
- Singolo apparato di rete LAN/di palazzo
- Singolo apparato wifi, pari al 5% del canone del Singolo apparato di rete/sicurezza CED
- Singolo server fisico in standby presso i siti secondari
- Singolo server virtuale in standby presso i siti secondari, pari al 15% del canone del Singolo server virtuale/laaS
- Tranche di 100 utenze di PEL Online/utenti collaboration, con riduzione del canone al crescere dei volumi

Servizi di collaboration&Security Cloud	Riduzione
Fino a 100.000 utenti di collaboration	0%
Da 100.001 a 150.000 account	25%
Da 150.001 a 200.000 account	50%
Da 200.001 account	75%

- Singolo Namespace in funzione della complessità dello stesso

Servizi Cloud on premise	Incremento
Namespace Extra Small – max 10 microservizi diversi	0%
Namespace Small – da 11 a 20 microservizi diversi	200%
Namespace Medium – da 21 a 30 microservizi diversi	250%
Namespace Large – più di 30 microservizi diversi	350%

Si precisa preliminarmente che, a seconda della tipologia di servizio, i correttivi possono incidere direttamente sul canone ovvero sulla quantità considerata ai fini della valorizzazione economica. Relativamente ai server virtuale/laaS e al servizio PaaS, le riduzioni riportate nelle tabelle precedenti vanno intese nel seguente modo:

- per i primi 250 oggetti gestiti, il canone unitario non subisce riduzioni;
- per gli oggetti eccedenti 250 unità e fino a 1000 compreso, si applica una riduzione del 50% sul canone unitario;
- per gli oggetti eccedenti 1000 unità, si applica una riduzione del 70% sul canone unitario.

Analogo meccanismo si applicherà ai servizi di collaboration, con i numeri riportati in tabella:

- per i primi 100.000 utenti, il canone unitario non subisce riduzioni;
- per gli utenti eccedenti 100.000 unità e fino a 150.000 compreso, si applica una riduzione del 25% sul canone unitario;
- per gli utenti eccedenti 150.000 unità e fino a 200.000 compreso, si applica una riduzione del 50% sul canone unitario;
- per gli oggetti eccedenti 200.000 unità, si applica una riduzione del 75% sul canone unitario.

Per quanto riguarda i singoli Namespace, il corrispettivo è determinato tenendo conto della diversa complessità tecnica degli stessi, definita in funzione del numero di microservizi che li compongono. A tal fine, ai fini della valorizzazione economica, il numero di Namespace è espresso in termini di unità equivalenti, ottenute applicando specifici coefficienti di ponderazione in funzione della classe di complessità. In particolare:

- i Namespace Extra Small (fino a 10 microservizi) concorrono al calcolo del corrispettivo come una unità equivalente ciascuno (coefficiente 1);
- i Namespace Small (da 11 a 20 microservizi) concorrono come due unità equivalenti ciascuno (coefficiente 2);
- i Namespace Medium (da 21 a 30 microservizi) concorrono come 2,5 unità equivalenti ciascuno (coefficiente 2,5);
- i Namespace Large (oltre 30 microservizi) concorrono come 3,5 unità equivalenti ciascuno (coefficiente 3,5).

Il canone complessivo è pertanto determinato applicando il canone unitario del singolo Namespace al numero di unità equivalenti risultanti per ciascun periodo di riferimento.

Si precisa che le fasce dimensionali suddette si conteggiano relativamente alla singola tipologia di oggetti gestiti e al singolo Contesto di erogazione.

9.4.2.3. Calcolo della baseline di riferimento

9.4.2.3.1. Lotto 1

Relativamente al Lotto 1, nel calcolo della baseline di riferimento sono inclusi i personal computer fissi e portatili, gli smartphone e i tablet Sogei e/o dell'Amministrazione inclusi nel perimetro di affidamento. Pertanto, sono escluse le periferiche e i dispositivi personali.

Nel caso in cui allo stesso utente siano assegnati sia dispositivi fisici che dispositivi virtuali (es. VDI) ai fini del calcolo della baseline sono conteggiati esclusivamente i dispositivi fisici.

9.4.2.3.2. Lotto 2

Relativamente al Lotto 2, ai fini della definizione della **Baseline di riferimento**, si tenga conto di quanto segue:

- non sono conteggiati:
 - o lame o sistemi *spare*
 - o ambienti prototipali, ad eccezione degli ambienti inclusi nel perimetro di affidamento in base alle indicazioni di Sogei
 - o sistemi/apparati/server inattivi, ad eccezione di quelli in *standby* presso siti secondari
 - o sistemi/apparati/server non inclusi nel perimetro di affidamento anche se ospitati nei Datacenter in base alle indicazioni di Sogei.

Ferma restando la piena responsabilità del Fornitore nella conduzione di tutti gli ambienti oggetto di affidamento, si ritiene utile precisare che per la remunerazione degli ambienti Cloud PaaS on premise, si considera il Namespace come driver di remunerazione; in ambito Kubernetes, sia esso enterprise che community, il Namespace corrisponde in ambito Red Hat al **Project**. Il Namespace è un raggruppamento logico di microservizi. Nella baseline di riferimento saranno conteggiati esclusivamente i Namespace “applicativi”, ossia quelli che erogano un Servizio di Business

Sono conteggiati esclusivamente i Namespace relativi all'ambiente di produzione più ulteriori 2 ambienti, come da indicazioni di Sogei, tra i seguenti:

- DAG: collaudo, test e preproduzione
- DT: collaudo, test e MAC
- Sogei: test e validazione

Nel caso in cui gli ambienti di collaudo /test e preproduzione/validazione/MAC siano ambienti multipli il primo sarà conteggiato al 100% e dal secondo in poi al 50% e solo se dichiarati operativi dai team applicativi, in base quanto indicato da Sogei in fase di startup della fornitura nonché per l'intera durata della stessa.

Salvo diversa indicazione di Sogei, i Namespace applicativi oggetto di replica sul sito secondario NON sono conteggiati ai fini della baseline se non in caso di attivazione del servizio sul sito secondario stesso o se, in base alle esigenze di Sogei/Amministrazione, vengano impiegati per specifiche attività applicative.

Inoltre, **NON saranno conteggiati i Namespace non relativi alle applicazioni di business**, a solo titolo esemplificativo e non esaustivo:

- i Namespace nativi del prodotto

- i Namespace necessari alle soluzioni di monitoraggio/analisi delle performance
- i Namespace relativi alla raccolta log
- I Namespace relativi alle soluzioni del DR, poiché saranno oggetto di remunerazione i soli Namespace del sito primario; infatti, in caso di ambienti in business continuity e/o con replica su siti di DR, sono conteggiati esclusivamente gli ambienti sul sito primario; pertanto, non saranno conteggiati gli ambienti di replica e/o in continuità operativa
- I Namespace degli ambienti prototipali/POC o i Namespace oggetto di migrazione in caso di upgrade della piattaforma fino all'avvio in produzione, salvo diversa indicazione di Sogei.

Il Namespace, inoltre, si categorizza in base al numero di microservizi “differenti” come riportato al precedente par. 9.4.2.2.2. Per quanto riguarda i microservizi, si specifica quanto segue:

- non saranno conteggiate le repliche
- non saranno conteggiati i microservizi oggetto di set-up ma non rilasciati in produzione, al momento della rilevazione della baseline mensile.

Per quanto riguarda i servizi di Conduzione dell'Infrastruttura ICT in ambito Public Cloud **ed in particolare per la Conduzione dei servizi PaaS** Platform as a Service), si specifica quanto segue. Per Servizio PaaS si intende un servizio cloud che offre un ambiente completo per creare, gestire e distribuire applicazioni come offerto dal Cloud Service Provider e riferito ad uno specifico "Servizio" del configuratore utilizzato dal relativo Cloud Service Provider. Il servizio PaaS non viene riconosciuto tale per l'associazione di un costo a consumo (ogni singola risorsa nel cloud ha un costo ma non si definisce automaticamente un servizio PaaS). Piuttosto, si tratta di un insieme di componenti come descritto dal configuratore di ogni Cloud Service Provider.

Il servizio PaaS include tutti i componenti necessari alla sua attivazione e al suo funzionamento che, pertanto, non saranno considerati come ulteriori elementi di configurazione ai fini del calcolo del canone del servizio di gestione:

- Server
- Sistemi operativi
- Servizi di networking
- Archiviazione
- Middleware
- Strumenti di sviluppo
- Servizi di business intelligence (BI)
- Sistemi di gestione dei database/Middleware

Ad esempio, nell'ambito dei servizi PaaS, non sono conteggiati oggetti di configurazione della rete come: Private Endpoint, Network Interface, Network Security Group, Route Table, Network Watcher, ecc.) da considerare come elementi "complementari" del servizio "Padre" (ad es. Virtual Network). Sono conteggiati, invece, come servizi PaaS indipendenti i servizi di Sicurezza e Monitoraggio come ad es. Azure Sentinel, AWS Cloudfront, Key Management, Azure Firewall, AWS firewall) anche quando dovessero presentarsi condizioni di gestione condivisa con altri gruppi (ad es. SOC Sogei).

Per quanto riguarda i servizi di monitoraggio, sono considerati come servizi PaaS i sistemi di abilitazione e concentrazione degli eventi di monitoraggio, come ad es. log Analytics Workspace e non ogni singola impostazione di tool diagnostici per ogni specifico componente.

Per quanto riguarda i **servizi di Conduzione PEL online/strumenti di collaboration**, si specifica che non saranno conteggiati i tenant dedicati ai singoli Contesti di erogazione, considerando remunerato il servizio attraverso i driver “100 utenze di PEL Online/utenti collaboration”.

Da ultimo, si ritiene utile specificare quanto segue:

- partizioni fisiche di server di tecnologia enterprise sono assimilate a server fisici
- partizioni logiche di server di tecnologia enterprise sono assimilate a server virtuali
- immagini di sistema operativo su sistemi stand-alone sono assimilate a server virtuali
- relativamente ai sistemi/apparati di sicurezza non è operata alcuna distinzione tra sistema logico o fisico.

9.4.2.4. I corrispettivi unitari e il Service Target

I corrispettivi unitari sono soggetti a variazioni in funzione del **Service Target** di riferimento.

Come già anticipato al par. 9.4.1.1 ciascuna combinazione dei tre parametri:

- Modello di Erogazione
- Fascia Oraria
- Fascia IQ

definisce un particolare “service target” al quale è legata una specifica remunerazione.

La strutturazione dei corrispettivi unitari prevede l'individuazione, per ciascuna tipologia di servizio continuativo a canone, di un “prezzo di riferimento”, determinato in funzione dei seguenti parametri::

- Modello di erogazione: DIM
- Fascia oraria di Erogazione: A (12 ore)
- Fascia IQ: Fascia IQ Alta.

I corrispettivi unitari da applicare nell'ambito di “service target” diversi da quello sopra riportato (DIM, Fascia oraria A e Fascia IQ Alta) sono ricavati dai corrispettivi di riferimento, mediante l'applicazione delle riduzioni (o incrementi nel caso dei profili orario VIP) di seguito riportate.

Tabella 14 – Variazioni delle tariffe unitarie rispetto al “prezzo di riferimento”

	Modello		Fascia oraria								Fascia IQ		
	DIM	RIM	A	B	C	D	VIP A	VIP ESTESO A	VIP B	VIP ESTESO B	Alta	Media	Bassa
Service Desk	0%	20%	0%	5%	10%	20%	-5%	-10%	0%	-5%	0%	6%	12%
User support	0%	35%	0%	5%	10%	20%					0%	6%	12%
Conduzione dell'infrastruttura ICT	0%	20%	0%	5%	10%	20%					0%	5%	10%

9.4.2.5. Riduzione progressiva dei corrispettivi a canone Lotto 1 e Lotto 2

Per i servizi continuativi remunerati a canone previsti nel Lotto 1 e nel Lotto 2, in considerazione della progressiva ottimizzazione dei processi, dell'efficientamento delle modalità di erogazione dei servizi e delle economie di apprendimento che si determinano nel corso del rapporto contrattuale, il corrispettivo del canone è soggetto alle seguenti riduzioni:

- riduzione del 25% del canone per i primi tre mesi di erogazione del servizio, coincidenti con il Periodo di start up;
- riduzione del 5% del canone nel secondo anno contrattuale;
- riduzione del 10% del canone nel terzo anno contrattuale;
- riduzione del 15% del canone nel quarto anno contrattuale;
- riduzione del 20% del canone nel quinto anno contrattuale, in caso di eventuale proroga del Contratto ai sensi delle Condizioni speciali di Contratto.

Le riduzioni sopra indicate si applicano automaticamente ai corrispettivi a canone dei servizi interessati e sono già considerate ai fini della determinazione della base d'asta.

Ai fini dell'applicazione delle riduzioni di cui al presente paragrafo, il computo delle annualità decorre dalla data di attivazione del Contratto e non dalla data di effettiva attivazione di ciascun singolo servizio. Ad ogni nuova attivazione nel corso della durata contrattuale, si applica il periodo di Start up, terminato il quale si applicano i corrispettivi previsti in funzione dell'avanzamento temporale del Contratto. Ad esempio: un servizio attivato a metà del II anno di Contratto sarà remunerato come segue:

- i primi 3 mesi: - 25% dei corrispettivi unitari offerti
- i successivi 3 mesi: - 5% dei corrispettivi unitari offerti
- i successivi 12 mesi: - 10% dei corrispettivi unitari offerti
- i successivi 12 mesi: - 15% dei corrispettivi unitari offerti.

9.4.2.6. Lotto 2 - I corrispettivi unitari e le Tipologie di conduzione

Con riferimento ai servizi di Conduzione dell'Infrastruttura ICT, si sottolinea che i corrispettivi unitari di riferimento sono soggetti a variazione non solo in funzione del Service Target ma anche in funzione della Tipologia di conduzione indicata da Sogei in sede di attivazione del servizio per lo specifico Contesto di erogazione. Infatti, rispetto alla Conduzione standard, le altre Tipologie di Conduzione prevedono un diverso effort, in virtù del ridotto perimetro di responsabilità affidato. Pertanto, è prevista una riduzione dei corrispettivi offerti per la Conduzione standard come di seguito riportato:

- Gestione di base delle componenti IT tradizionali e Cloud on premise: ciascun corrispettivo offerto è ridotto del 90%
- Conduzione di I livello: ciascun corrispettivo offerto è ridotto dell'80%

- Conduzione di II livello delle componenti IT tradizionali e Cloud: ciascun corrispettivo offerto è ridotto del 40%
- Conduzione di II livello dei servizi di PEL Online e Collaboration: ciascun corrispettivo offerto è ridotto del 15%,

fermi restando i correttivi di cui ai precedenti paragrafi e le variazioni previste al variare del Service Target.

9.4.2.7. Combinazione dei fattori di riduzione

Ai fini della determinazione del corrispettivo unitario applicabile ai servizi continuativi remunerati a canone per i quali i correttivi incidono sul canone stesso, l'azione combinata dei diversi fattori di riduzione è calcolata applicando i fattori stessi in cascata, secondo la seguente formula:

$$CR = Po \times (1 - Rm) \times (1 - Rc) \times (1 - Ro) \times (1 - Ri) \times (1 - Rt) \times (1 - Rv)$$

dove:

- **CR** = Corrispettivo unitario risultante dall'applicazione dei fattori di riduzione;
- **Po** = Prezzo unitario di riferimento per il Service Target base (Modello DIM, Fascia Oraria A, Fascia IQ Alta), non soggetto a riduzioni; cfr. par. 9.4.2.4;
- **Rm** = percentuale di riduzione prevista in funzione del Modello di erogazione (DIM/RIM); cfr. par. 9.4.2.4;
- **Rc** = per il solo lotto 2 (per il lotto 1 $Rc = 0$), percentuale di riduzione prevista in funzione della tipologia di conduzione; cfr. 9.4.2.6;
- **Ro** = percentuale di riduzione prevista in funzione della Fascia oraria di erogazione; cfr. par. 9.4.2.4;
- **Ri** = percentuale di riduzione prevista in funzione della Fascia IQ; cfr. par. 9.4.2.4;
- **Rt** = percentuale di riduzione prevista in funzione dell'avanzamento temporale di erogazione del Contratto; cfr. par. 9.4.2.5;
- **Rv** = per il solo Lotto 2 (per il Lotto 1, $Rv = 0$), correttivo – determinato secondo quanto indicato al par. 9.4.2.2.2 – che prevede riduzioni del canone (IaaS/PaaS/Collaboration) ovvero incrementi della quantità considerata ai fini della valorizzazione economica (complessità dei Namespace).

I fattori di riduzione sopra indicati sono applicati successivamente, secondo la medesima formula.

9.4.2.8. Servizio esteso

Una particolare modalità di remunerazione riguarda il **Servizio esteso** riferito a:

- Service Desk
- User support
- Conduzione dell'infrastruttura ICT

erogati in modalità continuativa a canone.

Il Servizio esteso consiste nell'erogazione "estemporanea" di servizi al di fuori della Fascia oraria di erogazione.

Il Servizio esteso è richiesto da Sogei per l'erogazione dei servizi (es. per attività di change) anche al di fuori della Fascia oraria di erogazione sia nell'arco della stessa giornata lavorativa che per richiedere l'erogazione dei servizi nei fine settimana e/o nei festivi. In nessun caso, è consentito al Fornitore di richiedere estensioni della Fascia oraria di erogazione per la risoluzione di malfunzionamenti.

In tali circostanze, è remunerata l'"ora servizio" in modalità forfettaria, indipendentemente dalla consistenza del team e dal mix di risorse professionali impiegate dal Fornitore per l'erogazione dei servizi stessi; quindi, il Servizio esteso è un istituto diverso dagli Interventi al di fuori dell'orario di servizio.

Il Servizio esteso è conteggiato in "ore servizio" (estensione di un'ora = un'"ora servizio"). Il relativo corrispettivo non varia al variare del Service Target ma è specifico in funzione del lotto (1 o 2):

- Lotto 1: "ora servizio" per i servizi di Service Desk/User Support
- Lotto 2: "ora servizio" per i servizi di Conduzione dell'infrastrutture ICT.

Il Servizio Esteso è erogato esclusivamente da risorse professionali appartenenti al Team di Presidio dedicato allo specifico servizio/Contesto di erogazione.

La remunerazione è riconosciuta al Fornitore esclusivamente al superamento dei plafond di Servizio Esteso che si intendono ricompresi nei corrispettivi unitari di cui al successivo par. 10.2.1.2.

9.5. Modalità di calcolo delle tariffe riferite a figure professionali non dimensionate

Le figure professionali di seguito riportate rappresentano il riferimento per l'erogazione dei servizi remunerati secondo modalità diverse dal canone, quali, a titolo esemplificativo, i servizi a consumo, a corpo o a forfait, previsti nell'ambito del presente Capitolato.

Le caratteristiche di dettaglio delle singole figure professionali, nonché le relative competenze e responsabilità, sono riportate nell'Allegato 2 al presente Capitolato, che costituisce parte integrante della documentazione di gara.

Resta fermo che l'organizzazione interna del Fornitore e l'effettivo impiego delle risorse professionali restano di esclusiva responsabilità dello stesso, nel rispetto dei requisiti, delle modalità di esecuzione e dei livelli di servizio contrattualmente previsti.

Tabella 15 – Figure professionali per cui è espresso un dimensionamento

L1	L2	L3
Consulente specialista di prodotto	Cloud Architect	Cloud Architect
Sistemista	Cloud Engineer	Cloud Engineer
Sistemista junior	Consulente di evoluzione tecnologica	Consulente di evoluzione tecnologica
Sistemista senior	Consulente di integrazione applicativa	Consulente di integrazione applicativa
	Consulente specialista di prodotto	Consulente specialista di prodotto
	Cybersecurity specialist	Cybersecurity specialist
	Data Specialist	Data Specialist
	Sistemista	Sistemista
	Sistemista senior	Sistemista junior
		Sistemista senior

Qualora, per specifiche esigenze dell'Amministrazione, si renda necessario l'impiego di figure professionali non previste nella composizione di riferimento ma ricomprese tra quelle descritte nell'Allegato 2 al presente Capitolato, la remunerazione delle relative prestazioni a consumo (esprese in giorni/persona o ore) è determinata applicando le variazioni percentuali indicate nella tabella seguente, rispetto al corrispettivo della figura di riferimento ivi indicata. Le logiche di variazione percentuale della tabella si riferiscono esclusivamente alla determinazione dei corrispettivi per prestazioni professionali a consumo e non si applicano in alcun caso ai servizi continuativi remunerati a canone.

Tabella 16 – Modalità di calcolo delle tariffe unitarie per le figure professionali per cui non è stato espresso un dimensionamento

Figura professionale eventualmente richiedibile	L1	L2	L3
Cloud Architect	-10% rispetto a Consulente specialista di prodotto	Quotato in Offerta economica	Quotato in Offerta economica
Cloud Engineer	-25% rispetto a Consulente specialista di prodotto	Quotato in Offerta economica	Quotato in Offerta economica
Cloud operations administrator	-30% rispetto a Consulente specialista di prodotto	-30% rispetto a Consulente di evoluzione tecnologica	-30% rispetto a Consulente di evoluzione tecnologica
Consulente di evoluzione tecnologica	-5% rispetto a Consulente specialista di prodotto	Quotato in Offerta economica	Quotato in Offerta economica
Consulente di integrazione applicativa	0% rispetto a Consulente specialista di prodotto	Quotato in Offerta economica	Quotato in Offerta economica
Consulente processi	0% rispetto a Consulente specialista di prodotto	-15% rispetto a Consulente di evoluzione tecnologica	-15% rispetto a Consulente di evoluzione tecnologica

Consulente specialista di prodotto	Quotato in Offerta economica	Quotato in Offerta economica	Quotato in Offerta economica
Cybersecurity specialist	-15% rispetto a Consulente specialista di prodotto	Quotato in Offerta economica	Quotato in Offerta economica
Data Specialist	-25% rispetto a Consulente specialista di prodotto	Quotato in Offerta economica	Quotato in Offerta economica
Esperto processi	0% rispetto a Consulente specialista di prodotto	-10% rispetto a Consulente di evoluzione tecnologica	-10% rispetto a Consulente di evoluzione tecnologica
Operatore	-55% rispetto a Consulente specialista di prodotto	-55% rispetto a Consulente di evoluzione tecnologica	-55% rispetto a Consulente di evoluzione tecnologica
Sistemista	Quotato in Offerta economica	Quotato in Offerta economica	Quotato in Offerta economica
Sistemista junior	Quotato in Offerta economica	-55% rispetto a Consulente di evoluzione tecnologica	Quotato in Offerta economica
Sistemista senior	Quotato in Offerta economica	Quotato in Offerta economica	Quotato in Offerta economica

Per il calcolo delle tariffe unitarie relative a prestazioni da erogarsi al di fuori dell'orario di servizio standard (reperibilità standard, notturna o festiva, nonché per gli interventi al di fuori dell'orario di servizio standard), si applicano i criteri e le percentuali espressamente indicati nel foglio di offerta economica, che costituisce parte integrante della documentazione di gara.

9.6. Modalità continuativa a consumo

I servizi in Modalità continuativa a consumo sono erogati senza soluzione di continuità a partire dalla **Data di inizio attività** indicata da Sogei, ovvero dalla **Data di attivazione del servizio** ove le stesse non coincidano, fino al termine della fornitura o altra data indicata da Sogei stessa (**Data di cessazione del servizio**).

L'attivazione è effettuata da Sogei attraverso una **Scheda di attivazione**, ovvero analogha comunicazione, verso il Fornitore, nella quale sono indicati i profili professionali da impiegare nell'erogazione dei servizi.

La remunerazione degli stessi è effettuata in base all'effort delle diverse figure professionali impiegate dal Fornitore, come risultante dal Consuntivo attività approvato da Sogei, e delle relative tariffe giornaliere previste per le **Attività svolte in orario standard**. Inoltre, ove Sogei ne effettui l'attivazione, possono essere erogati i servizi:

- in reperibilità h24
- al di fuori dell'orario di servizio standard, il sabato, la domenica e i festivi.

come di seguito riportato.

Ferma restando la regolamentazione contrattuale a tempo e spesa, le attività pianificabili sono stimate dal Fornitore a preventivo sia in termini di impegno sia di date di completamento, e le eventuali variazioni sono comunicate e concordate con la Sogei, ponendo la massima attenzione alla garanzia dei tempi ed alla qualità dei prodotti. Pertanto, può essere richiesta la predisposizione di un **Piano di Lavoro** da sottoporre all'approvazione di Sogei.

Per le attività così pianificate, la responsabilità di esecuzione è del Fornitore.

Si precisa che in nessun caso in tale stima può essere conteggiato l'effort legato ad attività già remunerate in modalità continuativa a canone/forfait.

In caso di richiesta da parte di Sogei di servizi:

- in reperibilità h24
- al di fuori dell'orario di servizio standard, il sabato, la domenica e i festivi.
- la remunerazione dei servizi è effettuata attraverso i corrispettivi unitari definiti per:
- i "Servizi in reperibilità h24"
- gli "Interventi al di fuori dell'orario di servizio".

Sia i servizi in Reperibilità h24 che gli Interventi al di fuori della fascia oraria standard sono erogati esclusivamente da risorse professionali appartenenti al Team di Presidio dedicato allo specifico servizio/Contesto di erogazione.

9.6.1. Servizi in reperibilità h24

Se richiesto da Sogei, i servizi in Servizi in reperibilità h24 possono essere erogati anche da più di una risorsa nell'ambito dello stesso Team di Presidio.

È facoltà per Sogei richiedere che i servizi in Reperibilità h24 siano erogati secondo diverse modalità:

- **Reperibilità Standard** (su base settimanale) ossia:
 - a) giornate lavorative effettivamente erogate nella Fascia oraria definita per lo specifico servizio/Contesto di erogazione (es. nei giorni feriali dal lunedì al venerdì)
 - b) disponibilità ad intervenire, su chiamata telefonica ovvero attraverso la strumentazione in uso, nelle restanti ore fino al complemento delle 24 ore giornaliere per tutti i giorni feriali (es. dal lunedì al venerdì) nonché per l'intera giornata (24 ore) del sabato, della domenica e/o dei festivi.

La prestazione di cui al punto b) deve essere erogata esclusivamente da risorse che erogano le prestazioni di cui al punto a). Sogei si riserva di concordare con il Fornitore che le giornate festive possano anche essere non consecutive (es. un sabato e una domenica non consecutivi) ovvero che la prestazione non necessariamente coincida con una medesima settimana solare.

I servizi in Reperibilità standard sono remunerati tenendo conto esclusivamente del numero di giorni/numero di ore effettivamente erogati (**punto a**) dalle risorse poste dal Fornitore in turno di reperibilità, valorizzati alla relativa tariffa "Servizi in reperibilità H24 – Reperibilità Standard". La tariffa giornaliera per singola figura professionale per l'erogazione del "Servizi in reperibilità H24 – Reperibilità Standard" è pari alla corrispondente tariffa per le attività svolte in orario standard incrementata del 9%.

- **Reperibilità notturna** (su base giornaliera) ossia:
 - c) giornate lavorative effettivamente erogate nella Fascia oraria definita per lo specifico servizio/Contesto di erogazione (es. nei giorni feriali dal lunedì al venerdì)
 - d) disponibilità ad intervenire, su chiamata telefonica ovvero attraverso la strumentazione in uso, nelle restanti ore fino al complemento delle 24 ore giornaliere per uno dei suddetti giorni feriali (es. il venerdì dalle ore 18:00 fino alle ore 8:00 del sabato mattina).

La prestazione consistente nella disponibilità agli interventi di cui al punto d) deve essere erogata esclusivamente da risorse che erogano le prestazioni di cui al punto c).

I servizi in Reperibilità notturna sono remunerati tenendo conto esclusivamente del numero di giorni/numero di ore effettivamente erogati (**punto c**) dalle risorse poste dal Fornitore in turno di reperibilità, valorizzati alla relativa tariffa per le Attività in orario standard cui si aggiunge la relativa tariffa “Servizi in reperibilità H24 – Reperibilità notturna” per la giornata di cui al **punto d**). La tariffa giornaliera per singola figura professionale per l'erogazione del “Servizi in reperibilità H24 – Reperibilità notturna” è pari al 5% della corrispondente tariffa per le attività svolte in orario standard.

Sogei si riserva di richiedere che la disponibilità di cui al punto d) sia garantita anche per un numero di giornate superiore.

- **Reperibilità festiva** (su base giornaliera) ossia:
 - e) giornate lavorative effettivamente erogate nella Fascia oraria definita per lo specifico servizio/Contesto di erogazione (es. nei giorni feriali dal lunedì al venerdì)
 - f) disponibilità ad intervenire, su chiamata telefonica ovvero attraverso la strumentazione in uso, per l'intera giornata (24 ore) di un sabato, di una domenica o di una giornata festiva.

La prestazione consistente nella disponibilità agli interventi di cui al punto f) deve essere erogata esclusivamente da risorse che erogano le prestazioni di cui al punto e). Sogei si riserva di richiedere i servizi di Reperibilità festiva per due giorni consecutivi (es. intera giornata del sabato e intera giornata della domenica).

I servizi in Reperibilità festiva sono remunerati tenendo conto esclusivamente del numero di giorni/numero di ore effettivamente erogati (**punto e**) dalle risorse poste dal Fornitore in turno di reperibilità, valorizzati alla relativa tariffa per le Attività in orario standard cui si aggiunge la relativa tariffa “Servizi in reperibilità H24 – Reperibilità festiva” per la giornata di cui al **punto f**). La tariffa giornaliera per singola figura professionale per l'erogazione del “Servizi in reperibilità H24 – Reperibilità festiva” è pari al 10% della corrispondente tariffa per le attività svolte in orario standard.

9.6.2. Interventi al di fuori dell'orario di servizio

Per Interventi al di fuori dell'orario di servizio standard si intendono gli interventi effettuati in fasce orarie diverse dalla fascia oraria definita per lo specifico servizio/Contesto di erogazione. Tali interventi sono richiesti da Sogei per:

- a) attività da effettuarsi al di fuori dell'orario di servizio standard nelle normali giornate lavorative
- b) attività nei fine settimana e/o nei giorni festivi
- c) eventuali interventi (on site ovvero tramite la strumentazione in uso) che si dovessero rendere necessari durante l'erogazione dei Servizi in reperibilità h24.

Tali interventi sono effettuati esclusivamente da risorse appartenenti ai team di Presidio.

È facoltà per Sogei di richiedere estensioni della Fascia oraria di erogazione definita per ciascun servizio/Contesto di erogazione secondo due modalità:

- su base continuativa, ossia su base mensile e cioè per estensioni dell'orario di servizio standard di un'ora, o multipli di un'ora, per tutti i giorni lavorativi nell'arco di un mese solare, dandone pertanto preavviso al Fornitore; in tale evenienza, salvo diversa indicazione di Sogei, è piena responsabilità del Fornitore organizzare il/i Team di Presidio per garantire la copertura della Fascia oraria di erogazione senza alcun onere aggiuntivo per Sogei/Amministrazione e le prestazioni effettivamente erogate saranno remunerate alle tariffe previste per le **"Attività in orario standard"**; tale estensione può assumere carattere di continuità anche superiore al mese solare;
- su base non continuativa, ossia per richiedere l'estensione dell'orario di servizio per un'ora, o multipli di un'ora, per una o più giornate lavorative nell'arco di un mese ovvero per richiedere l'erogazione di servizi in giornate, o parte di esse, non lavorative (es. nei fine settimana e/o nei giorni festivi); tali estensioni non continuative sono regolate attraverso le tariffe previste per gli **"Interventi al di fuori dell'orario di servizio"**.

La tariffa oraria per singola figura professionale per l'erogazione degli "Interventi al di fuori dell'orario di servizio" è pari ad 1/8 della corrispondente tariffa per le attività in orario standard, incrementata del 30%.

9.7. Modalità continuativa a forfait

I servizi in modalità **continuativa a forfait** sono erogati senza soluzione di continuità a partire dalla **Data di inizio attività** indicata da Sogei, ovvero dalla **Data di attivazione del servizio** ove le stesse non coincidano, fino al termine della fornitura o altra data indicata da Sogei stessa (**Data di cessazione del servizio**).

L'attivazione è effettuata da Sogei attraverso una **Scheda di attivazione**, ovvero analogia comunicazione, verso il Fornitore in cui sono definiti elementi utili per dimensionare il servizio (es. volumi da includere nel perimetro di affidamento, Fascia orari di erogazione, Tipologia di conduzione ove applicabile, ecc.).

Sono regolamentati in giorni persona a corpo, vale a dire che il corrispettivo è calcolato in base ai GP pianificati per ciascuna figura professionale e non in base ai GP effettivamente consumati, sulla base del Piano di lavoro approvato da Sogei, e alla relativa tariffa giornaliera prevista per le **Attività in orario standard**.

L'intervento è stimato a preventivo dal Fornitore, attraverso la produzione di un Piano di Lavoro da sottoporre all'approvazione di Sogei.

Laddove Sogei ritenga non integralmente applicabili gli Indicatori di qualità operativi previsti per il servizio oggetto di attivazione, ne darà evidenza nella Scheda di attivazione. In tal caso, Sogei potrà individuare specifici deliverable da produrre quali elementi oggettivi di valutazione della qualità e/o delle performance attese, in sostituzione dei predetti IQ operativi, senza alcuna eccezione da parte del fornitore.

Per i casi in cui tali IQ contribuiscano agli Indici di Prestazione, ai deliverable individuati si applica la relativa quota di competenza. Tali deliverable costituiscono riferimento per la verifica della qualità e delle performance del servizio in luogo degli Indicatori di qualità operativi non applicabili, con esclusivo riferimento ai medesimi, ai fini della verifica delle prestazioni.

In tale evenienza, il Fornitore provvederà alla predisposizione di un Piano della Qualità specifico da rendere disponibile a Sogei secondo tempi e modalità riportate al par. 9.12.2.1.

Sogei si riserva di non procedere nell'attivazione del servizio ovvero di richiederne l'erogazione in base ad un diverso modello di affidamento.

La valutazione delle dimensioni di ciascun servizio è riportata nel relativo Piano di Lavoro; il dimensionamento è effettuato in giorni persona per ciascuna figura professionale prevista e costituisce un riferimento fisso ai fini del calcolo dei corrispettivi. **In nessun caso in tale stima può essere conteggiato l'effort legato ad attività erogate in modalità:**

- continuativa a canone
- continuativa a consumo
- progettuale a corpo.

Inoltre, in relazione ai servizi Lotto 1 e Lotto 2, si ritiene utile precisare che l'erogazione dei servizi potrebbe prevedere la distribuzione delle attività tra il Team di Presidio dedicato allo specifico servizio e il **Team del Centro servizi** del Fornitore. È responsabilità del Fornitore creare le opportune sinergie tra le varie unità operative schierate per l'erogazione dei servizi dell'appalto, senza alcun onere aggiuntivo per Sogei e/o Amministrazione. Pertanto, in nessun caso sarà riconosciuto alcun effort aggiuntivo anche nel caso in cui - a fronte dell'attivazione di un nuovo servizio - si renda necessario il potenziamento dei team già coinvolti nell'erogazione dei servizi.

Parte delle attività sono pianificabili già all'attivazione del servizio, mentre altre sono pianificate in funzione delle esigenze, fermo restando che la definitiva tempificazione delle attività può essere determinata solamente in corso d'opera o subire variazioni in funzione di esigenze non note alla data.

Si precisa che nell'ambito dei servizi da erogare possono essere individuati specifici task, che per le caratteristiche intrinseche, possono essere assimilati ad interventi progettuali (pur essendo compresi e remunerati nel corrispettivo del servizio), che richiedono una pianificazione di dettaglio (**Piano di lavoro del change**) da sottoporre all'approvazione di Sogei e che, a tutti gli effetti, dovranno essere condotti seguendo quanto previsto dalla modalità progettuale. Nel definirne la pianificazione di dettaglio, il Fornitore deve tenere conto esclusivamente del tempo tecnico necessario per l'esecuzione delle attività. Pertanto, nell'eventualità in cui i vincoli temporali indicati da Sogei non possano essere rispettati, il Fornitore deve fornire le relative motivazioni tecniche.

È richiesto che il Fornitore tracci la pianificazione sulle **Piattaforme per il monitoraggio e controllo dei servizi**, fatta salva la possibilità per Sogei di richiedere la produzione di un Piano di lavoro attraverso strumenti di informatica individuale.

Nel caso in cui Sogei richieda che l'erogazione includa anche Servizi in reperibilità h24 erogati dal Team di Presidio, la stima iniziale deve prevederne anche il relativo dimensionamento; in tale evenienza, salvo diversa indicazione di Sogei, **non sono riconosciuti eventuali interventi al di fuori della fascia oraria di erogazione per la gestione e/o risoluzione di malfunzionamenti (Event/Incident management).**

Sogei si riserva di richiedere estensioni sporadiche dell'erogazione dei servizi da parte del Team di Presidio per attività di Change management, indicando anche l'effort stimato per dette attività; tali estensioni sono disciplinate dagli **Interventi al di fuori dell'orario di servizio**, le cui modalità di tariffazione sono indicate al precedente paragrafo **9.6.2.**

Inoltre, Sogei si riserva di richiedere **l'estensione dell'orario di servizio su base continuativa**; in tale evenienza, salvo diversa indicazione di Sogei, è piena responsabilità del Fornitore organizzare il/i Team di Presidio per garantire la copertura della Fascia oraria di erogazione così estesa senza alcun onere aggiuntivo per Sogei/Amministrazione.

Sogei, si riserva di ridurre la Fascia oraria di erogazione in via continuativa, dandone preavviso al Fornitore; in tale evenienza, il Fornitore produrrà un Piano di lavoro – e ove applicabile il relativo Piano della qualità Specifico – comunicando la nuova stima da sottoporre all'approvazione di Sogei. **Salvo diversa indicazione di Sogei, la variazione a detto corrispettivo ha efficacia dal mese solare successivo all'approvazione di Sogei.**

Nel caso in cui, durante l'erogazione del servizio, siano richieste da Sogei modifiche significative in termini di perimetro (ad esempio una crescita dell'infrastruttura superiore del 15% del perimetro iniziale, inserimento di una nuova tecnologia, ecc.), il Fornitore può proporre una variazione della stima dell'effort da sottoporre all'approvazione di Sogei. **Salvo diversa indicazione di Sogei, tale variazione ha efficacia dal trimestre solare successivo all'approvazione di Sogei.**

Altresì, nel caso in cui, durante l'erogazione del servizio, siano richieste da Sogei riduzioni del perimetro di affidamento del perimetro iniziale, il Fornitore deve proporre la variazione della stima dell'effort da sottoporre all'approvazione di Sogei entro la fine del mese solare corrente, salvo diversa indicazione di Sogei.

Si precisa che per i servizi continuativi a forfait descritti nel presente paragrafo, il corrispettivo, per il solo periodo di start up, è soggetto alla riduzione del 25%.

9.8. Modalità progettuale a corpo

Le attività da eseguire in Modalità progettuale a corpo sono scomposte in interventi (o anche obiettivi), di responsabilità del Fornitore, cui è attribuita una dimensione e un tempo di esecuzione, suddivisi in una o più fasi, delimitate da milestone, in funzione del ciclo di realizzazione.

Sono regolamentati in giorni persona a corpo, vale a dire che il corrispettivo è calcolato in base ai GP pianificati per ciascuna figura professionale e non in base ai GP effettivamente consumati, sulla

base del Piano di lavoro approvato da Sogei, e alla relativa tariffa giornaliera prevista per le Attività in orario standard.

L'attivazione è effettuata da Sogei attraverso una **Scheda di attivazione**, ovvero analoga comunicazione, verso il Fornitore in cui sono fornite indicazioni utili alla predisposizione del Piano di lavoro (es. date vincolo, documentazione esistente, tipologia e descrizione dell'intervento, ciclo previsto, ecc.).

L'intervento è stimato a preventivo dal Fornitore, sia in termini di impegno sia di tempi di realizzazione, attraverso la produzione di un Piano di Lavoro da sottoporre all'approvazione di Sogei. Il dimensionamento è effettuato in giorni persona per ciascuna figura professionale prevista e costituisce un riferimento fisso ai fini del calcolo dei corrispettivi.

Si precisa che in nessun caso in tale stima può essere conteggiato l'effort legato ad attività già remunerate in modalità continuativa.

Sulla base di quanto definito nel Piano di Lavoro presentato, la Sogei procederà all'approvazione dell'intervento.

Sogei si riserva di non procedere con l'attivazione del progetto.

In funzione delle caratteristiche dell'intervento, sono concordati le fasi ed i prodotti delle attività, i criteri di fine fase nonché eventuali Indicatori di qualità specifici, ulteriori rispetto a quelli definiti contrattualmente. Tali informazioni sono tracciate nel Piano di Lavoro nel quale devono essere indicati i prodotti soggetti a collaudo/verifica e/o accettazione. Ove applicabile, è responsabilità del Fornitore produrre e rendere disponibile a Sogei il Piano della qualità di progetto.

Qualora la natura dell'intervento lo preveda, si richiede che il Fornitore provveda all'alimentazione degli Strumenti a supporto dell'operatività, di cui al par. 8.

L'obiettivo si conclude con l'accettazione, all'esito positivo della verifica di conformità.

9.8.1. Variazioni/interruzioni dell'obiettivo

Nel caso in cui, durante l'esecuzione dell'obiettivo, siano richieste modifiche da Sogei, il Fornitore può proporre una variazione della stima dell'effort progettuale da sottoporre all'approvazione di Sogei.

In caso di interruzione di un intervento per cause imputabili al Fornitore, quest'ultimo è tenuto alla restituzione degli anticipi erogati, come meglio specificato nel Contratto.

In caso di interruzione dell'intervento richiesta da Sogei, il Fornitore quantifica l'effort relativo alla fase in corso da sottoporre all'approvazione di Sogei. Al Fornitore è riconosciuto solo l'effort approvato.

9.8.2. Cicli applicabili

Nel seguito sono riportati i cicli di realizzazione prevalentemente adottati, indicando gli eventi (milestone) che marcano l'inizio e la conclusione delle varie fasi.

9.8.2.1. Ciclo completo

Attore	Milestone	Fasi	Documento
Sogei	Attivazione		Scheda di attivazione
Fornitore		Definizione	Piano di lavoro Piano della Qualità di progetto (eventuale) Prodotti oggetto di consegna (eventuale)
Fornitore	Consegna		
Sogei	Autorizzazione		Approvazione del Piano di lavoro Approvazione prodotti (eventuale)
Fornitore		Analisi	Prodotti oggetto di consegna in accordo a quanto previsto nel Piano di lavoro Rapporto Indicatori di qualità di obiettivo
Fornitore	Consegna		
Sogei	Approvazione		Prodotti oggetto di approvazione in accordo a quanto previsto nel Piano di lavoro
Fornitore		Disegno/Progettazione	Prodotti oggetto di consegna in accordo a quanto previsto nel Piano di lavoro
Fornitore	Consegna		
Fornitore		Realizzazione	Prodotti oggetto di consegna in accordo a quanto previsto nel Piano di lavoro Rapporto Indicatori di qualità di obiettivo
Fornitore	Consegna		
Sogei/Amministrazione		Collaudo/ Verifica	Prodotti oggetto di collaudo/verifica in accordo a quanto previsto nel Piano di lavoro Rapporto Indicatori di qualità di obiettivo
Sogei	Accettazione		

9.8.2.2. Ciclo standard

Attore	Milestone	Fasi	Documento
Sogei	Attivazione		Scheda di attivazione
Fornitore		Definizione	Piano di lavoro Piano della Qualità di progetto (eventuale)

Attore	Milestone	Fasi	Documento
			Prodotti oggetto di consegna (eventuale)
Fornitore	Consegna		
Sogei	Autorizzazione		Approvazione del Piano di lavoro Approvazione prodotti (eventuale)
Fornitore		Realizzazione	Prodotti oggetto di consegna in accordo a quanto previsto nel Piano di lavoro Rapporto Indicatori di qualità di obiettivo
Fornitore	Consegna		
Sogei/Amministrazione		Collaudo/ Verifica	Prodotti oggetto di collaudo/verifica in accordo a quanto previsto nel Piano di lavoro Rapporto Indicatori di qualità di obiettivo
Sogei	Accettazione		

9.8.2.3. Ciclo a fase unica

È costituito da un'unica fase, di responsabilità del Fornitore, che si conclude con l'accettazione da parte di Sogei dei prodotti realizzati e/o della documentazione redatta.

9.9. Sedi di erogazione dei servizi

Nel seguito si riportano le sedi ad oggi note per l'erogazione dei servizi. Qualunque sia la modalità di esecuzione indicata da Sogei, eventuali interventi on site presso le sedi non romane sono remunerati nei corrispettivi unitari offerti; pertanto, nessun onere può essere ascritto a Sogei e/o all'Amministrazione.

Si precisa che Sogei, in fase di affiancamento iniziale nonché per l'intera durata dei servizi stessi, si riserva di indicare ulteriori sedi ove il Fornitore è tenuto ad erogare i servizi nonché di individuare ulteriori modalità rispetto a quanto di seguito riportato, senza alcuna eccezione e senza oneri aggiuntivi per Sogei e/o l'Amministrazione.

In ogni caso, il Fornitore è tenuto al rispetto delle politiche di sicurezza definite da Sogei e/o dall'Amministrazione per l'intera durata contrattuale. Tali politiche di sicurezza saranno fornite in fase di presa in carico dei servizi, fatti salvi eventuali aggiornamenti nel corso della durata contrattuale.

Si precisa che potrebbero essere attivati meccanismi automatici di isolamento delle postazioni di lavoro utilizzate dal Fornitore non conformi alle politiche definite da Sogei/Amministrazione (es. soluzioni di Network Access Control).

9.9.1. Lotto 1

I servizi oggetto del Lotto 1 dovranno essere erogati:

- dal Centro Servizi del Fornitore
- presso le sedi Sogei e/o dell'Amministrazione.

Sedi Sogei e/o dell'Amministrazione

In merito ai servizi da erogare presso le sedi di Sogei e/o dell'Amministrazione, si riporta di seguito lo schema delle sedi di erogazione e la distribuzione dei Team di presidio previsti per le attività svolte in modalità continuativa.

Si sottolinea che, per alcuni contesti di erogazione, **non è prevista attività in smart working**, chiedendo l'Amministrazione la presenza contemporanea e continuativa di tutte le risorse professionali assegnate al relativo Team di presidio. L'indicazione di quali siano i contesti per cui ciò sia applicabile è fornita in fase di Affiancamento iniziale nonché per l'intera durata contrattuale.

Si precisa che, laddove alcuni servizi prevedano presidio nella medesima sede, ma siano rivolti a diversi contesti di erogazione ovvero a diverse tipologie di utenti e/o a determinate aree organizzative dell'Amministrazione, il Fornitore deve organizzare team di presidio separati e distinti.

Per i servizi erogati in modalità progettuale, le attività sono svolte prevalentemente presso la sede del Fornitore, fermo restando che parte delle attività possono essere effettuate presso la sede Sogei e/o dell'Amministrazione, sulla base di quanto concordato con Sogei.

Tabella 17 – Lotto 1 - Sedi di erogazione dei servizi – Team di presidio

Contesti di erogazione	Servizi Lotto 1		
	Service Desk	User Support	Office Support
Agenzia delle Dogane e dei Monopoli		Piazza Mastai Via Carucci	
Agenzia delle Entrate		Via di Settebagni Via del Giorgione	
Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale		Corso d'Italia	
Avvocatura dello stato		Via del Clementino	
CNEL		Viale Lubin	
Consip		Via Isonzo 19/E	
Corte dei conti		Via Baiamonti	
MEF - DAG		Via XX Settembre Piazza Dalmazia Piazza Mastai	
MEF - DF		Via dei Normanni	
MEF - DGT		Via dei Normanni	
MEF – DT (anche per DE)		Via xx Settembre	

Contesti di erogazione	Servizi Lotto 1		
	Service Desk	User Support	Office Support
MEF - RGS		Via XX Settembre Largo Santa Susanna Sede Sogei	
Ministero dell'Ambiente e della Sicurezza Energetica (MASE)		Via Cristoforo Colombo	
Presidenza del Consiglio dei Ministri		Palazzo Chigi Palazzo Cornaro Largo Brazzà Via della Ferratella In Laterano Palazzo Vidoni Via Sicilia Via Sardegna Via della Mercede Galleria Alberto Sordi Via Maresciallo Caviglia Reggia di Caserta	
Sogei (per sé e per le Amministrazioni)			Sede Sogei

In relazione ai servizi da erogare in via continuativa, Sogei e/o l'Amministrazione si riservano di rendere disponibili al Fornitore posti di lavoro attrezzati, ossia dotati della normale attrezzatura di ufficio nonché degli apparati hw e dei prodotti sw (software di base, antivirus e tool, ecc.) utili per l'erogazione dei servizi. Diversamente, potrebbero essere resi disponibili posti di lavoro non attrezzati nonché utenze temporanee per la connessione alla rete wifi ospiti. Si precisa che in nessun caso è permessa la connessione di dispositivi di informatica personale alla rete Sogei/Amministrazione. Non è permesso al Fornitore utilizzare contemporaneamente le stazioni di lavoro per il collegamento alla rete Sogei/Amministrazione e remotamente con altri sistemi ad altre reti.

In tale eventualità, il Fornitore è tenuto ad attrezzare a proprie spese tali posti di lavoro del necessario corredo di strumenti hardware, software (software di base, antivirus e tool, ecc.) e materiale di consumo.

Tale indicazione sarà fornita in fase di Affiancamento iniziale nonché per l'intera durata della fornitura stessa.

Il Fornitore deve dotare il personale impiegato di telefoni cellulari, senza alcun onere aggiuntivo per Sogei/Amministrazione.

Sedi non romane

Per tutti i servizi, Sogei può richiedere l'esecuzione di interventi on site presso le sedi non romane, con mezzi resi disponibili dal Fornitore stesso.

9.9.2. Lotto 2

I servizi oggetto del Lotto 2 dovranno essere erogati:

- dal Centro Servizi del Fornitore
- presso le sedi Sogei e/o dell'Amministrazione.

Sedi Sogei e/o dell'Amministrazione

In merito ai servizi da erogare presso di Sogei e/o dell'Amministrazione, si riporta di seguito lo schema delle sedi di erogazione e la distribuzione dei Team di presidio previsti per le attività svolte in modalità continuativa.

Si sottolinea che, per alcuni contesti di erogazione, non è prevista attività in smart working, chiedendo l'Amministrazione la presenza contemporanea e continuativa di tutte le risorse professionali assegnate al relativo Team di presidio. L'indicazione di quali siano i contesti per cui ciò sia applicabile è fornita in fase di Affiancamento iniziale nonché per l'intera durata contrattuale.

Si precisa che, laddove alcuni servizi prevedano presidio nella medesima sede, ma siano rivolti a diversi contesti di erogazione ovvero a diverse tipologie di utenti e/o a determinate aree organizzative dell'Amministrazione, il Fornitore deve organizzare Team di presidio separati e distinti.

Nell'eventualità in cui Sogei determini di attivare i servizi di Supporto ai change complessi, il personale impiegato è ospitato nella sede e presso il Team di presidio cui si affianca, sia in termini di sede di erogazione che di orario.

Per i servizi erogati in modalità progettuale, le attività sono svolte prevalentemente presso la sede del Fornitore, fermo restando che parte delle attività possono essere effettuate presso la sede Sogei e/o dell'Amministrazione, sulla base di quanto concordato con Sogei.

Tabella 18 – Lotto 2 - Sedi di erogazione dei servizi – Team di Presidio

Contesti di erogazione	Conduzione dell'infrastruttura ICT
Data Center Sogei - Centri di competenza dedicati a ambiti tecnologici specifici	Sede Sogei Siti secondari
Data Center Sogei - Centri di competenza dedicati a clienti specifici	Sede Sogei Via Baiamonti Via della Mercede Via del Clementino
Data Center Sogei - Supporto alla Conduzione del Sistema Informativo della Fiscalità	Sede Sogei
MEF - Data Center DAG	Sede Sogei Siti secondari
MEF - Data Center DT	xx Settembre Sede Sogei

Contesti di erogazione	Conduzione dell'infrastruttura ICT
	Siti secondari
Sogei - Conduzione PEL online e soluzioni di collaboration	Sede Sogei
Sogei - Conduzione servizi Public Cloud	Sede Sogei Via del Clementino Via della Mercede

In relazione ai servizi da erogare in via continuativa, Sogei e/o l'Amministrazione si riservano di rendere disponibili al Fornitore posti di lavoro attrezzati, ossia dotati della normale attrezzatura di ufficio nonché degli apparati hw e dei prodotti sw (software di base, antivirus e tool, ecc.) utili per l'erogazione dei servizi. Diversamente, potrebbero essere resi disponibili posti di lavoro non attrezzati nonché utenze temporanee per la connessione alla rete wifi ospiti. Si precisa che in nessun caso è permessa la connessione di dispositivi di informatica personale alla rete Sogei/Amministrazione. Non è permesso al Fornitore utilizzare contemporaneamente le stazioni di lavoro per il collegamento alla rete Sogei/Amministrazione e remotamente con altri sistemi ad altre reti.

In tale eventualità, il Fornitore è tenuto ad attrezzare a proprie spese tali posti di lavoro del necessario corredo di strumenti hardware, software (software di base, antivirus e tool, ecc.) e materiale di consumo.

Tale indicazione sarà fornita in fase di Affiancamento iniziale nonché per l'intera durata della fornitura stessa.

Il Fornitore deve dotare il personale impiegato di telefoni cellulari, senza alcun onere aggiuntivo per Sogei/Amministrazione.

Sedi non romane

Per tutti i servizi, Sogei può richiedere l'esecuzione di interventi on site presso le sedi non romane, con mezzi resi disponibili dal Fornitore stesso.

9.9.3. Lotto 3

I servizi oggetto del Lotto 3 dovranno essere erogati:

- presso le sedi del Fornitore
- presso le sedi Sogei e/o dell'Amministrazione.

In fase di attivazione del servizio e/o dell'intervento, Sogei indicherà la necessità di garantire un presidio continuativo presso le sedi dell'Amministrazione ovvero presso la sede Sogei, ferma restando la possibilità di erogare i servizi dalle sedi del Fornitore nonché attraverso la prestazione di servizi in modalità agile.

In relazione ai servizi da erogare in via continuativa, Sogei e/o l'Amministrazione si riservano di rendere disponibili al Fornitore posti di lavoro attrezzati, ossia dotati della normale attrezzatura di ufficio nonché degli apparati hw e dei prodotti sw (software di base, antivirus e tool, ecc.) utili per l'erogazione dei servizi. Diversamente, potrebbero essere resi disponibili posti di lavoro non

attrezzati nonché utenze temporanee per la connessione alla rete wifi ospiti. Si precisa che in nessun caso è permessa la connessione di dispositivi di informatica personale alla rete Sogei/Amministrazione. Non è permesso al Fornitore utilizzare contemporaneamente le stazioni di lavoro per il collegamento alla rete Sogei/Amministrazione e remotamente con altri sistemi ad altre reti.

In tale eventualità, il Fornitore è tenuto ad attrezzare a proprie spese tali posti di lavoro del necessario corredo di strumenti hardware, software (software di base, antivirus e tool, ecc.) e materiale di consumo.

Tale indicazione sarà fornita in fase di Affiancamento iniziale nonché per l'intera durata della fornitura stessa.

Il Fornitore deve dotare il personale impiegato di telefoni cellulari, senza alcun onere aggiuntivo per Sogei/Amministrazione.

Sedi non romane

Per tutti i servizi, Sogei può richiedere l'esecuzione di interventi on site presso le sedi non romane, con mezzi resi disponibili dal Fornitore stesso.

9.10. Orario di servizio

9.10.1. Fasce orarie di erogazione dei servizi

Per tutti i **servizi continuativi** è prevista in generale una copertura oraria standard (Fascia oraria di erogazione), nei giorni feriali da lunedì a venerdì, in una fascia oraria compresa tra le 9 e le 12 ore giornaliere in funzione di quanto indicato da Sogei in sede di attivazione del servizio. **Si precisa che per festività devono intendersi le festività a carattere nazionale**, ciò anche in considerazione della diffusione su tutto il territorio degli utenti finali dei servizi oggetto della fornitura.

Nel seguito si riportano le Fasce orarie di erogazione dei servizi ad oggi note.

Sogei si riserva di indicare in fase di Affiancamento iniziale nonché per l'intera durata della fornitura finestre temporali differenti, ferme restando le **Fasce orarie di erogazione** previste contrattualmente per i servizi erogati in modalità continuativa a canone di cui al par. 9.4.1.1 Service Target.

Gli interventi on site presso le **sedi non romane** sono effettuati indicativamente dal lunedì al venerdì, nei giorni feriali, nella fascia oraria 9.00 – 18.00, salvo diversa indicazione da parte di Sogei.

I servizi in erogati in modalità **progettuale a corpo**, laddove erogati presso le sedi Sogei/Amministrazione, sono comunemente svolti nei giorni feriali dal lunedì al venerdì, tra le 8.00 e le 18.00, fatte salve eventuali eccezioni concordate in anticipo con il Fornitore per permettere lo svolgimento delle stesse anche in giorni/fasce orarie differenti.

9.10.1.1. Lotto 1

Tabella 19 – Lotto 1 – Fascia oraria di erogazione dei servizi

Contesti di erogazione	Servizi Lotto 1		
	Service Desk	User Support	Office Support
Agenzia delle Dogane e dei Monopoli		Lun-ven 08:00-20:00	
Agenzia delle Entrate		Lun-ven 08:00-18:00	
Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale		Lun-ven 08:00-18:00	
Avvocatura dello stato	Lun-ven 08:00-18:00		
CNEL		Lun-ven 08:00-18:00	
Consip		Lun-ven 08:00-19:00	
Corte dei conti	Lun-ven 08:00-18:00		
MEF - DAG	Lun-ven 08:00-17:00	Presidio VIP Esteso Lun-ven 08:00-20:00 + sab 8:00-13:00 + Reperibilità h24 compresi i festivi Presidio Standard: Lun-ven 08:00-18:00	
		Presidi specifici: Lun-ven 08:00-20:00	
MEF - DF		Lun-ven 08:00-18:00	
MEF - DGT		Lun-ven 08:00-18:00	
MEF – DT (anche per DE)	Lun-ven 08:00-20:00		
MEF - RGS		Lun-ven 7:00 – 20:00	Lun-ven 08:00-20:00
Ministero dell'Ambiente e della Sicurezza Energetica (MASE)		Lun-ven 08:00-18:00	
Presidenza del Consiglio dei Ministri		Presidio VIP Esteso Lun-ven 08:00-20:00 + sab 8:00-13:00 + Reperibilità h24 compresi i festivi Presidio Standard: Lun-ven 08:00-20:00	Lun-ven 08:00-20:00
Sogei (per sé e per le Amministrazioni)			Lun-ven 08:00-20:00

9.10.1.2. Lotto 2

Nel seguito è riportata la Fascia oraria di erogazione dei servizi da parte dei Team di presidio e/o del Team del Centro servizi, fatto salvo quanto indicato al par. 9.4.1.1.2.2 - Tabella 11 – Lotto 2 - Fasce orarie di erogazione.

Nell'eventualità in cui Sogei determini di attivare i servizi di Supporto ai change complessi, il personale impiegato è ospitato nella sede e presso il Team di presidio cui si affianca, sia in termini di sede di erogazione che di orario.

Tabella 20 – Lotto 2 – Fascia oraria di erogazione dei servizi

Contesti di erogazione	Servizi Lotto 2
	Conduzione dell'infrastruttura ICT
Data Center Sogei - Centri di competenza dedicati a ambiti tecnologici specifici	Lun-ven 08:00-20:00
Data Center Sogei - Centri di competenza dedicati a clienti specifici	Lun-ven 08:00-20:00 Lun-ven 08:00-18:00
Data Center Sogei - Supporto alla Conduzione del Sistema Informativo della Fiscalità	Lun-ven 08:00-18:00
MEF - Data Center DAG	Lun-ven 08:00-20:00
MEF - Data Center DT	Lun-ven 08:00-20:00
Sogei - Conduzione PEL online e soluzioni di collaboration	Lun-ven 08:00-20:00
Sogei - Conduzione servizi Public Cloud	Lun-ven 08:00-20:00

9.10.1.3. Lotto 3

Tabella 21 – Lotto 3 – Fascia oraria di erogazione dei servizi

Contesti di erogazione	Servizi Lotto 3					
	Supporto al governo dei servizi IT	Supporto specialistico su tecnologie, sistemi, reti e sicurezza	Supporto agli studi architetturali e ai progetti tecnologici	Supporto al ciclo di sviluppo e ai test non funzionali	Sviluppo/MEV, adeguamento e gestione delle Piattaforme per il monitoraggio e controllo dei servizi	Sviluppo di servizi infrastrutturali

Corte dei conti		Lun-ven 08:00-18:00	Lun-ven 08:00- 18:00			
MEF - DAG	Lun-ven 08:00-20:00	Lun-ven 08:00-20:00	Lun-ven 08:00- 18:00	Lun-ven 08:00-18:00	Lun-ven 08:00- 20:00	Lun-ven 08:00- 18:00
MEF - DT	Lun-ven 08:00-20:00	Lun-ven 08:00-20:00	Lun-ven 08:00- 18:00	Lun-ven 08:00-18:00	Lun-ven 08:00- 20:00	Lun-ven 08:00- 18:00
Sogei (per sé e per le Amministrazioni)	Lun-ven 08:00-20:00	Lun-ven 08:00-18:00	Lun-ven 08:00- 18:00	Lun-ven 08:00-18:00	Lun-ven 08:00- 18:00	Lun-ven 08:00- 18:00

9.10.2. Variazione dell'orario di servizio e tempi di preavviso

È facoltà per Sogei richiedere variazioni della Fascia oraria di erogazione per ciascun servizio/Contesto di erogazione.

La richiesta di variazione, se pervenuta nel periodo di preavviso prestabilito di seguito riportato, non è soggetta all'accettazione da parte del Fornitore. La procedura di dettaglio concordata è tracciata nel Piano della Qualità generale.

Tali variazioni possono assumere **carattere di continuità** ossia una variazione applicabile a tutti i giorni lavorativi nell'arco di un mese solare o di più mesi solari, fino a eventuale nuova comunicazione da parte di Sogei. Tali variazioni possono consistere in:

- una diversa distribuzione della Fascia oraria di erogazione nell'ambito delle giornate lavorative (es. lun-ven dalle 8:30 alle 18:30 anziché lun-ven dalle 8:00 alle 18:00)
- un aumento della Fascia oraria di erogazione nell'ambito delle giornate lavorative (es. lun-ven dalle 8:00 alle 19:00 anziché dalle 8:00 alle 18:00)
- una riduzione della Fascia oraria di erogazione nell'ambito delle giornate lavorative (es. lun-ven dalle 8:00 alle 18:00 anziché dalle 8:00 alle 19:00)

Tali variazioni continuative sono comunicate da Sogei al Fornitore:

- per i servizi continuativi a canone con un preavviso di 30 gg lavorativi
- per i servizi continuativi a forfait con un preavviso di 30 gg lavorativi
- per i servizi continuativi a consumo con un preavviso di 15 gg lavorativi.

Inoltre, Sogei si riserva di richiedere variazioni **su base non continuativa**, ossia per richiedere l'estensione dell'orario di servizio per un'ora, o multipli di un'ora, per una o più giornate lavorative nell'arco di un mese ovvero per richiedere l'erogazione di servizi in giornate, o parte di esse, non lavorative (es. nei fine settimana e/o nei giorni festivi).

Le estensioni non continuative sono richieste da Sogei con il seguente preavviso minimo:

- nella stessa giornata lavorativa: 1 ora
- disponibilità dei servizi il sabato, la domenica e/o nei giorni festivi: 4 ore.

Inoltre, Sogei si riserva di richiedere l'erogazione dei **Servizi in Reperibilità h24** con il seguente preavviso minimo:

- Reperibilità standard: 5 gg lavorativi

- Reperibilità notturna: 1 giorno lavorativo
- Reperibilità festiva: 5 gg lavorativi

9.11. Gestione della fornitura

L'esecuzione ed il governo della fornitura devono avvenire con un'attività continua di pianificazione, consuntivazione e controllo. All'inizio della fornitura, Sogei illustra le attività da svolgere, indicando le informazioni e le scadenze note, i piani di evoluzione e ogni altra informazione utile ad una corretta pianificazione (per le attività cui la pianificazione sia applicabile).

In ogni caso, è cura del Fornitore predisporre e aggiornare tempestivamente i propri piani, in funzione delle variazioni intervenute, in modo da riflettere il reale stato delle attività, a preventivo e a consuntivo.

Sogei si riserva di accedere in ogni momento a tali Piani di lavoro o di richiederne opportuna documentazione, al fine avere evidenza dello stato delle attività della fornitura.

A tal proposito, il Fornitore deve mantenere aggiornato lo stato di avanzamento dei lavori (SAL) relativamente ai Piani di lavoro approvati, fornendo tempestivamente indicazioni sulle attività, esplicitandone la percentuale di avanzamento, eventuali criticità/ritardi, azioni di recupero e razionali dello scostamento, ove applicabili.

9.11.1. Pianificazione

La pianificazione delle attività è predisposta dal Fornitore e concordata con Sogei, nei seguenti momenti:

- a valle della stipula, per la presa in carico dei servizi nonché per la pianificazione delle attività a carattere realizzativo connesse alle **Migliorie**;
- all'inizio della fornitura o all'attivazione dei servizi continuativi, qualunque sia la modalità di erogazione;
- all'attivazione degli interventi di tipo progettuale;
- ad evento, nel corso dell'erogazione dei servizi.

A valle della stipula, Sogei si riserva di richiedere la stesura di un unico Piano di lavoro comprensivo di tutte le attività iniziali (**Piano di subentro**) ovvero di richiedere la stesura di singoli Piani specifici. È cura del Fornitore proporre e concordare con Sogei ogni eventuale ripianificazione delle attività, aggiornando il relativo Piano di lavoro. Tale ripianificazione deve essere formalizzata in modo analogo a quanto già previsto per il Piano di lavoro iniziale. Ciò si applica anche alle attività connesse alle **Migliorie**.

Salvo diversa e puntuale indicazione, tutta la documentazione di pianificazione deve essere sottoposta all'approvazione di Sogei. Tali documenti e le eventuali successive modifiche, formalizzate nelle forme descritte, rappresentano l'impegno del Fornitore, accettato da Sogei, su stime, tempificazione delle attività e relative date di consegna e/o scadenze in essi contenute.

9.11.2. Consuntivazione

La consuntivazione delle attività è predisposta periodicamente attraverso la documentazione di rendicontazione, sia in termini di volumi sia di andamento dei servizi e delle attività.

Le eventuali osservazioni di Sogei sui contenuti di tali documenti sono effettuate in forma di verbale, e-mail o altra comunicazione scritta nonché attraverso lettere di rilievo.

Sogei si riserva di chiedere supporto nella predisposizione, in base a template forniti da Sogei stessa, della documentazione utile ai Referenti Sogei a comprovare le prestazioni rese.

9.11.3. Controllo

È richiesto che il Fornitore operi il controllo costante e diretto delle condizioni e dei processi di erogazione dei servizi, supportando Sogei nel governo e nell'evoluzione dei servizi stessi.

Inoltre, il Fornitore, anche sulla base delle procedure concordate con Sogei, deve garantire un'adeguata interazione con i fornitori terzi.

Il Fornitore, inoltre, deve fornire a Sogei gli elementi per il costante miglioramento dei servizi nonché comunicare tempestivamente eventuali elementi di criticità e/o situazioni fuori linea.

Sogei si riserva fissare incontri, con periodicità da stabilire, volti a valutare lo stato delle lavorazioni e la pianificazione delle stesse.

9.11.4. Attività di inizio e fine fornitura

9.11.4.1. Affiancamento iniziale

A partire dalla data di stipula, il Fornitore può richiedere il supporto di Sogei e/o dell'Amministrazione ovvero di terzi designati (es. il Fornitore uscente), al fine di acquisire le conoscenze utili al corretto svolgimento dei servizi richiesti, al completamento di eventuali attività in corso, alla pianificazione di dettaglio e alla preparazione del **Periodo di Start up** di cui al par. 9.11.4.2 o per collaborare alla soluzione di eventuali problemi di particolare rilevanza, per un periodo massimo di 90 giorni solari, sentite le parti coinvolte, fino alla **Data di inizio attività**.

L'attività può consistere, ad esempio, in riunioni di lavoro, affiancamento nel completamento di eventuali attività in corso, affiancamento nell'operatività quotidiana condotta dal Fornitore uscente nonché esame della documentazione esistente (es. elenco degli asset informatici, basi dati informative, processi e procedure operative, documentazione di progetto, ecc.).

Qualora la documentazione disponibile risultasse non aggiornata e/o incompleta, tutto ciò deve risultare in modo dettagliato in un verbale attestante il completamento del passaggio di consegne. Tale verbale è sottoscritto dai due Fornitori, l'uscente e il subentrante, e consegnato a Sogei.

Durante le attività di *training on the job* la responsabilità delle operazioni continua ad essere in capo al Fornitore uscente. Le modalità di fruizione e la relativa pianificazione di tale addestramento sono concordate con Sogei, anche sulla base di eventuali proposte contenute nell'Offerta tecnica.

Inoltre, **entro il termine del periodo di Affiancamento iniziale**, il Fornitore deve rendere operativa la strumentazione indicata al par. 8.2 Strumenti resi disponibili dal fornitore, sulla base di quanto

espresso in detto paragrafo, di eventuali proposte contenute nell'Offerta tecnica nonché di quanto concordato con Sogei nel corso degli incontri tecnici a ciò deputati.

Lotto 1 e Lotto 2: Entro il termine del periodo di Affiancamento iniziale, il Fornitore deve completare la realizzazione della soluzione tecnologica e della connessione telematica, indicate al par. 7 Il Centro Servizi, tra il Centro Servizi e le sedi dell'Amministrazione/Sogei.

Si precisa che quanto espresso nel presente paragrafo è applicabile anche nel corso della fornitura, nell'eventualità in cui la **Data di attivazione del servizio** e la **Data di inizio attività** non coincidano. Per tutto il periodo di Affiancamento iniziale, il Fornitore non percepisce alcun corrispettivo.

9.11.4.2. Periodo di start up

Per **Periodo di start up** si intende il trimestre solare successivo alla **Data di inizio attività**.

Entro la fine di tale periodo, salvo diversa indicazione di Sogei, il Fornitore deve:

- completare eventuali attività non concluse dal Fornitore uscente
- completare/aggiornare la documentazione risultata non aggiornata/incompleta all'esito delle attività di **Affiancamento iniziale**
- predisporre ed attivare le **Migliorie**

in coerenza con la pianificazione tracciata sul **Piano di subentro** approvato da Sogei. Pertanto, al Fornitore è fatto obbligo di pianificare le proprie attività tenendo conto di tale vincolo temporale.

Si precisa che quanto espresso nel presente paragrafo è applicabile anche nel corso della fornitura, nell'eventualità in cui la **Data di attivazione del servizio** e la **Data di inizio attività** non coincidano. Le attività da effettuare nel **Periodo di start up** si intendono remunerate nei corrispettivi unitari dei servizi, non essendo previsto alcun corrispettivo aggiuntivo per il Fornitore.

Inoltre, si segnala che, a giudizio di Sogei, il mancato e/o parziale e/o non corretto adempimento da parte del Fornitore degli obblighi contrattuali previsti per il Periodo di start up può determinare da parte di Sogei stessa lo slittamento del termine di detto periodo.

9.11.4.2.1. Lotto 1 – Servizi in modalità continuativa a canone/a forfait

Oltre a quanto già sopra indicato, **entro la fine del Periodo di start up**, il Fornitore deve per ciascun servizio/Contesto di erogazione:

- d) completare la verifica delle procedure disponibili e segnalare a Sogei le procedure non adeguate e/o obsolete
- e) completare la prima versione del **Manuale dell'operatore** da sottoporre all'approvazione di Sogei
- f) completare l'assessment sulla consistenza e coerenza dei dati di Asset e Configuration, per i contesti cui ciò sia applicabile
- g) eliminare eventuali difformità dalle basi dati di Asset & Configuration Management, per i contesti per cui ciò sia applicabile.

Salvo diversa indicazione di Sogei, le attività di cui ai punti a) e b) e c) devono essere completate entro **60 giorni solari** dalla **Data di inizio attività**, ovvero entro 60 giorni solari dalla **Data di attivazione del servizio** ove le stesse non coincidano.

Si sottolinea che per il Periodo di start up sono fissati corrispettivi unitari specifici, come meglio dettagliato nel Contratto.

9.11.4.2.2. Lotto 2 – Servizi in modalità continuativa a canone/a forfait

Oltre a quanto già sopra indicato, **entro la fine del Periodo di start up**, il Fornitore deve per ciascun servizio/Contesto di erogazione:

- a) completare la verifica delle procedure disponibili e segnalare a Sogei le procedure non adeguate e/o obsolete
- b) produrre la prima versione dei seguenti documenti:
 - Piano di manutenzione preventiva della Componente ICT o Ausiliaria
 - Piano di automazione
 - Piano di Vulnerability Assessment e, ove applicabile, Piano di Penetration Test
 - Piano di verifica dell'affidabilità
 - Piano di Continuità operativa e di Disaster Recovery

In funzione del perimetro oggetto di affidamento

- a) completare l'assessment sulla consistenza e coerenza dei dati di Asset e Configuration e delle relazioni tra gli stessi
- b) eliminare eventuali difformità dalle basi dati di Asset & Configuration Management.

Inoltre, entro tale termine, deve essere completato l'aggiornamento della **Documentazione gestionale e il Manuale dell'operatore** riferiti all'Infrastruttura ICT oggetto dei servizi, ovvero la sua produzione nel caso in cui tale documentazione non sia presente. Si precisa che attualmente il grado di copertura di tale documentazione è pari al 40% dell'Infrastruttura ICT attualmente in essere.

Salvo diversa indicazione di Sogei, le attività di cui ai punti a) e b) devono essere completate entro **60 giorni solari** dalla **Data di inizio attività**, ovvero entro 60 giorni solari dalla **Data di attivazione del servizio** ove le stesse non coincidano.

Inoltre, per tutti i casi in cui sia applicabile, il Fornitore deve provvedere alla sospensione/cancellazione di tutte le utenze riconducibili al fornitore uscente, dando evidenza dell'operazione a Sogei secondo le modalità concordate, **entro il termine massimo concordato con Sogei stessa**. Inoltre, entro tale medesimo termine, il Fornitore deve provvedere alla modifica delle password per tutte le utenze di tipo amministrativo, secondo le politiche in essere ed in base alla normativa vigente.

Pertanto, il Fornitore per la predisposizione del **Piano di subentro** deve tenere conto di tali vincoli temporali.

Si sottolinea che per il Periodo di start up sono fissati corrispettivi unitari specifici, come meglio dettagliato nel Contratto.

9.11.4.3. Trasferimento del know-how

Negli ultimi 90 giorni solari di validità del Contratto, ovvero nel termine massimo indicato da Sogei, o nel caso di cessazione anticipata del rapporto contrattuale, il Fornitore deve fornire a personale di Sogei ovvero a terzi designati, il trasferimento del know-how sulle attività condotte, al fine di rendere l'eventuale prosecuzione delle attività quanto più efficace possibile. Tale periodo di trasferimento del know-how è organizzato secondo le modalità concordate con Sogei, anche sulla base di eventuali proposte contenute nell'Offerta tecnica.

Pertanto, su richiesta di Sogei, il Fornitore si impegna:

- a facilitare la presa in carico, da parte del soggetto subentrante nell'erogazione dei servizi, **anche attraverso la disponibilità a consentire a tale soggetto di eseguire attività operative**, nei limiti e nelle modalità indicati da Sogei
- a trasferire il know-how necessario, nonché l'eventuale supporto operativo, alla presa in carico degli **Strumenti resi disponibili dall'Amministrazione**, nell'ultima configurazione implementata, nonché ad effettuare tutte le attività necessarie e a fornire il supporto operativo alla presa in carico di tali strumenti
- a trasferire il know-how necessario, nonché l'eventuale supporto operativo, alla presa in carico e/o all'acquisizione delle **Migliorie** di cui Sogei/Amministrazione intenda acquisire la proprietà, nell'ultima configurazione implementata, comprensivi delle relative licenze di utilizzo, nonché ad effettuare tutte le attività necessarie e a fornire il supporto operativo alla presa in carico di tali strumenti.

Al termine delle attività contrattuali, la documentazione prodotta/modificata nell'ambito dell'appalto è consegnata a Sogei secondo le modalità concordate.

Le attività di trasferimento del know-how si intendono comprese nel corrispettivo dei servizi, fatta salva la facoltà, **ove Sogei lo reputi necessario**, nell'ambito dei servizi da svolgere in modalità continuativa a consumo, di richiedere al Fornitore di integrare i team impegnati nell'erogazione dei servizi, riconoscendo al Fornitore stesso un effort aggiuntivo, fermo restando il corrispettivo massimo complessivo indicato nel Contratto.

Si precisa che quanto espresso nel presente paragrafo è applicabile anche nel corso della fornitura, nell'eventualità in cui la **Data di cessazione del servizio** e la data di cessazione del rapporto contrattuale non coincidano.

9.12. Prodotti della fornitura

Nei paragrafi che seguono sono indicati i prodotti, quali output delle attività, che devono essere realizzati, oltre a quanto già indicato nella descrizione delle singole attività nonché i vincoli temporali con cui alcuni di essi devono essere consegnati e le modalità con cui devono avvenire tali consegne. In assenza di standard forniti da Sogei, il Fornitore è tenuto a proporre nel Piano della Qualità Generale un modello di documento da sottoporre all'approvazione.

In relazione alla prima consegna del Piano della Qualità Generale, Sogei si riserva di indicare un sottoinsieme di documenti di cui il Fornitore dovrà produrre il relativo standard da consegnare unitamente al Piano della Qualità Generale stesso. I successivi standard documentali saranno prodotti e consegnati in corso d'opera, in base alle indicazioni di Sogei.

Sogei si riserva di indicare per quali standard intende procedere con l'approvazione formale.

Il contenuto minimo di alcuni tra tali prodotti è indicato nell'**Allegato 5**.

Si precisa che, in funzione delle caratteristiche dei singoli interventi, potranno essere richiesti ulteriori prodotti.

Si precisa che si identificano quali prodotti della fornitura anche eventuali **Migliorie**. Le modalità, i tempi di predisposizione e, laddove previsto, di consegna di tali Migliorie sono indicati nei Piani di lavoro da sottoporre all'approvazione da parte di Sogei secondo le modalità e la tempificazione indicate nel seguito.

9.12.1. Modalità di consegna dei prodotti

Il Fornitore deve effettuare la consegna dei prodotti secondo le modalità di seguito descritte. **Il caso di consegna non valida corrisponde ad una mancata consegna.**

9.12.1.1. Consegna di documentazione

Ogni comunicazione formale (consegna di documentazione, ripianificazioni, ecc.) relativa alla gestione ed all'esecuzione del Contratto dovrà essere:

- formalizzata in una comunicazione scritta (verbale, lettera, ecc.);
- accompagnata da una lettera di consegna, sottoscritta dal soggetto contrattualmente responsabile e indirizzata all'attenzione del referente Sogei (Direttore dell'Esecuzione, responsabile di progetto e/o di servizio, monitore, responsabile del procedimento, ecc.) descrittiva di tutti i prodotti consegnati;
- pubblicata sul Portale Sogei ovvero altro strumento indicato da Sogei.

Sogei si riserva di richiedere che detta consegna, oltre che sul Portale Sogei, sia effettuata anche sui repository in uso presso il relativo Contesto di erogazione senza alcuna eccezione da parte del Fornitore.

Tale documentazione, che può essere anticipata per posta elettronica agli indirizzi indicati da Sogei, deve essere firmata digitalmente, salvo diversa indicazione di Sogei stessa. In via eccezionale, la consegna formale può avvenire tramite posta elettronica, agli indirizzi indicati da Sogei.

In caso di indisponibilità dei suddetti repository sono concordate con Sogei modalità provvisorie per le consegne. Terminata la causa dell'indisponibilità, il Fornitore deve procedere alla consegna secondo le modalità standard.

Sogei si riserva la possibilità di definire diverse modalità di consegna della documentazione.

Inoltre, Sogei si riserva di consentire che alcuni prodotti, per la loro valenza tecnica e/o di ausilio all'operatività dei team, siano oggetto di consegna "informale" ossia di consentire la consegna attraverso, ad esempio:

- posta elettronica ordinaria, agli indirizzi di volta in volta individuati
- strumenti a supporto dell'operatività (es. sistema di TT)
- aree di lavoro condivise
- ecc.

individuando puntualmente le modalità di verifica del rispetto dei vincoli temporali.

Sogei, per tale documentazione, si riserva di richiedere al Fornitore di procedere alla consegna formale della stessa secondo le modalità già descritte.

La consegna di un documento è ritenuta valida solo se lo stesso rispetta gli standard previsti ed è completo di tutti gli allegati.

9.12.1.2. Consegna di prodotti SW

Il Fornitore è tenuto alla consegna del software realizzato nell'ambiente target concordato con Sogei, secondo le modalità definite.

Sogei si riserva di chiedere la contestuale consegna di una copia del software su supporto magnetico/optico ovvero di richiedere la consegna anche accedendo ad apposite applicazioni messe a disposizione o via web.

In caso di indisponibilità degli ambienti sono concordate con Sogei le modalità di consegna.

Il Fornitore deve sempre accompagnare la consegna di oggetti software con il documento di lista oggetti software (LOS), completo delle informazioni necessarie alla gestione della configurazione.

9.12.1.3. Assenza di virus

Tutti i prodotti consegnati su supporti ottici o in via telematica dovranno essere esenti da virus, codice maligno, spyware, ecc. o da componenti software estranee al contenuto dello specifico prodotto.

Sogei si riserva di verificare l'assenza di virus secondo le modalità e gli strumenti che riterrà più opportuni.

9.12.2. Vincoli temporali sulle consegne

Nel seguito sono riportati i termini entro cui devono essere consegnati alcuni tra i deliverable della fornitura, **fermo restando quanto puntualmente indicato nei paragrafi che precedono**.

In via generale, sono indicati i vincoli temporali sui termini di consegna di alcuni documenti, fermo restando che le date di consegna dei prodotti sono riportate nel Piano di Lavoro e che il dettaglio, o ulteriori o diverse scadenze, sono indicati nell'ambito del singolo progetto. Quindi, i prodotti previsti dal Piano di Lavoro devono essere consegnati secondo la tempificazione prevista dal piano stesso. Per tutti i prodotti, la presenza di anomalie/non conformità rilevate da Sogei, e per le quali è richiesta la revisione da parte del Fornitore, comporta la riconsegna del prodotto corretto entro massimo **5 giorni lavorativi** (fatta eccezione per il Piano della Qualità Generale per cui è fissato un termine di **10 giorni lavorativi**), fatto salvo diverso termine fissato da Sogei stessa.

Sogei, inoltre, si riserva di richiedere **in qualsiasi momento** la produzione di reportistica e/o documentazione ad hoc. Il Fornitore è tenuto a consegnare tale reportistica e/o documentazione ad

hoc al massimo entro **3 giorni lavorativi** dalla richiesta, ovvero nel diverso tempo concordato con Sogei, ed eventualmente a riconsegnarla corretta entro il **giorno lavorativo successivo**.

9.12.2.1. Dalla data di stipula del Contratto

Il Piano di Subentro deve essere consegnato entro **5 giorni lavorativi** dalla data di stipula del Contratto.

Tale piano deve prevedere, tra l'altro, la tempificazione relativa alla produzione della documentazione prevista per la presa in carico dei servizi nonché della documentazione relativa alle attività a carattere realizzativo, quali ad esempio quelle relative alle **Migliorie**. In ogni caso, tale documentazione deve essere consegnata al massimo entro **15 giorni lavorativi** dalla data di stipula. Il Piano della Qualità Generale deve essere consegnato entro **10 giorni lavorativi** dalla data di stipula mentre gli eventuali Piani della Qualità di progetto devono essere consegnati in fase di **Definizione** ovvero, in caso di ciclo a fase unica, entro **5 giorni lavorativi** dall'approvazione del Piano di progetto. **Tale vincolo permane per l'intera durata contrattuale.**

Eventuali Piani della Qualità specifici, ove Sogei ne richieda la produzione, devono essere consegnati **entro i 15 gg lavorativi precedenti** l'avvio del relativo servizio. **Tale vincolo permane per l'intera durata contrattuale.**

Il Fornitore è comunque tenuto alla consegna del Piano della Qualità definitivo entro **10 giorni lavorativi** dalla prima formalizzazione di rilievo.

In assenza di tale consegna, Sogei si riserva di non attivare/interrompere l'erogazione dei relativi servizi/progetti, senza alcuna eccezione da parte del Fornitore.

Specificatamente per il **Lotto 1 e per il Lotto 2**, il Piano della Sicurezza deve essere consegnato entro **10 giorni lavorativi** dalla stipula. Il Fornitore è comunque tenuto alla consegna del Piano della Sicurezza definitivo per l'approvazione entro **15 giorni lavorativi** dalla prima formalizzazione di rilievo, al netto dei tempi necessari a Sogei per la valutazione.

Il Fornitore deve produrre:

- i *curricula* dei Referenti della fornitura entro la **data della stipula**
- i *curricula* delle figure professionali proposte per l'erogazione dei servizi continuativi a consumo, la cui attivazione è coincidente/prossima alla **Data di inizio attività** entro **15 giorni lavorativi** dalla stipula.

Sogei si riserva di richiedere la consegna entro tale termine dei curricula di ulteriori figure professionali (es Referenti operativi, personale impegnato nell'erogazione dei servizi continuativi a canone/forfait, ecc.).

La realizzazione delle **Migliorie** deve essere conclusa entro il termine massimo di 90 giorni solari dalla data di inizio attività, tenendo conto anche dei vincoli indicati ai paragrafi:

- 9.11.4.1 Affiancamento iniziale
- 9.11.4.2 Periodo di start up.

Sogei si riserva di verificare la conformità di tutto quanto realizzato rispetto ai requisiti direttamente indicati ovvero alle proposte espresse in Offerta.

9.12.2.2. Periodicamente nel corso dell'erogazione dei servizi e a evento

Entro **5 giorni lavorativi** dal termine del mese solare di riferimento, il Fornitore deve consegnare i seguenti prodotti:

- Consuntivo attività – con cadenza mensile/trimestrale
- Rendicontazione Indicatori di qualità – con cadenza mensile/trimestrale, fatta eccezione per il Rapporto Indicatori di qualità di obiettivo la cui tempificazione è indicata nel Piano di lavoro ferma restando la possibilità per Sogei di richiedere elaborazioni con periodicità diverse da quelle indicate o elaborazioni ad evento.

Oltre alle scadenze riportate nei paragrafi precedenti e successivi, il Fornitore tenga conto di quanto di seguito riportato.

La tempificazione della consegna dei prodotti di fase è riportata nel Piano di Lavoro che deve essere consegnato entro **5 giorni lavorativi** dalla richiesta di Sogei ovvero entro **5 giorni lavorativi** dalla comunicazione dell'attività da svolgere.

Ogni scostamento rispetto a tale Piano è comunicato e verbalizzato a cura del Fornitore. Il Piano di Lavoro aggiornato è riconsegnato entro **5 giorni lavorativi** dal relativo verbale. I prodotti devono essere consegnati **entro il termine della fase a cui appartengono**, fatta salva diversa indicazione di Sogei.

Inoltre, è richiesta la produzione dei seguenti prodotti.

Lotto 1

Nel caso in cui Sogei richieda/autorizzi l'esecuzione di Penetration Test, tali attività devono essere pianificate, effettuate prima del passaggio in produzione e il relativo esito deve essere prodotto entro il termine massimo di 5 gg lavorativi dalla sessione di Test.

Prodotto/deliverable	1^ consegna	Periodicamente	Ad evento
Manuale dell'operatore	Entro la fine del periodo di Start up		In anticipo di 5 gg lavorativi rispetto alla presa in carico di nuove funzionalità/ambiti di competenza

Lotto 2

Nel seguito è fornita una tabella di riepilogo degli output per cui è prevista una consegna periodica, con l'indicazione dei vincoli per la 1^ consegna ed eventuali consegne ad evento.

Prodotto/deliverable	1 ^a consegna	Periodicamente	Ad evento
Piano di automazione	Entro la fine del periodo di Start up	Entro 5 gg lavorativi dal termine di ciascun trimestre	A fronte di significative variazioni del perimetro tecnologico di riferimento, entro 10 gg lavorativi dalla richiesta di Sogei
Piano di manutenzione preventiva della Componente ICT o Ausiliaria	Entro la fine del periodo di Start up	Entro 5 gg lavorativi dal termine di ciascun semestre (indicativamente inizio aprile e inizio ottobre)	Entro 20 gg lavorativi dalla presa in carico di ciascuna Componente ICT o Ausiliaria
Rapporto di manutenzione preventiva della Componente ICT o Ausiliaria	In base alla periodicità indicata nel relativo Piano di manutenzione preventiva della Componente ICT o Ausiliaria	In base alla periodicità indicata nel relativo Piano di manutenzione preventiva della Componente ICT o Ausiliaria	In base alla periodicità indicata nel relativo Piano di manutenzione preventiva della Componente ICT o Ausiliaria
Piano di Vulnerability Assessment	Entro la fine del periodo di Start up	Entro 5 gg lavorativi dal termine di ciascun: – trimestre per i perimetri PNSC – semestre per gli altri servizi, salvo diversa indicazione di Sogei	In base alle indicazioni Sogei in caso di CVE specifiche
Esito Vulnerability Assessment	Entro 5 gg lavorativi dal termine di ciascuna sessione di VA	Entro 5 gg lavorativi dal termine di ciascuna sessione di VA	Entro 5 gg lavorativi dal termine di ciascuna sessione di VA
Piano di verifica dell'affidabilità	Entro la fine del periodo di Start up	Entro 5 gg lavorativi dal termine di ciascun semestre	A fronte di significative variazioni del perimetro tecnologico di riferimento, entro 10 gg lavorativi dalla richiesta di Sogei
Piano di Continuità operativa e di Disaster Recovery	Entro la fine del periodo di Start up		Ad ogni variazione organizzativa e tecnologica, entro 10 gg lavorativi

Prodotto/deliverable	1^ consegna	Periodicamente	Ad evento
Esito test di DR		Entro 7 gg lavorativi dal termine dei test	
Manuale dell'operatore	Entro la fine del periodo di Start up		In anticipo di 5 gg lavorativi rispetto alla presa in carico di nuove Componenti ICT e Ausiliarie
Documentazione gestionale	Entro la fine del periodo di Start up (Componenti ICT e Ausiliarie incluse nella fase di subentro)		Ad ogni variazione del perimetro di affidamento: – 1^ stesura entro l'avvio della fase di Presa in carico – Versione completa entro il termine della Presa in carico Ad ogni variazione apportata: – Entro 7 gg lavorativi

Lotto 3

Prodotto/deliverable	Periodicamente
Documentazione a supporto del capacity management	Al termine di ciascun semestre solare: – entro il 15 gennaio – entro il 15 luglio
Capacity Plan	Entro la fine di settembre di ciascun anno
Output di verifica e di validazione dei prodotti oggetto di consegna da parte di fornitori terzi: 1. Piano di manutenzione preventiva e Rapporto di manutenzione preventiva 2. Piano di vulnerability Assessment e, ove previsto o richiesto da Sogei, Piano di Penetration Test, nonché Esito vulnerability assessment ed Esito Penetration Test 3. Piano di automazione 4. Piano di continuità operativa e di DR e Esito test di DR 5. Documentazione gestionale	Salvo diversa indicazione di Sogei: 1. entro 15 gg lavorativi 2. entro 10 gg lavorativi 3. entro 10 gg lavorativi 4. entro 5 gg lavorativi 5. entro 10 gg lavorativi

9.12.2.3. Al termine della fornitura

Entro **10 giorni lavorativi** dalla richiesta di Sogei, il Fornitore, congiuntamente al fornitore subentrante al presente appalto, deve redigere il Piano di trasferimento del know-how, insieme ad eventuali check list da sottoporre all'approvazione di Sogei.

In caso di riscatto da parte di Sogei/Amministrazione di eventuali **Migliorie**, le stesse devono essere consegnate entro **60 giorni lavorativi** dalla richiesta di Sogei, comprensive delle eventuali personalizzazioni effettuate nonché di tutta la documentazione necessaria per la presa in carico e successiva gestione delle stesse. Inoltre, deve essere consegnata tutta la documentazione necessaria a comprovare la titolarità di Sogei/Amministrazione delle stesse, come meglio specificato nel Contratto.

Per le **Migliorie** per cui Sogei/Amministrazione non intenda procedere al riscatto, entro **60 giorni lavorativi** dalla richiesta di Sogei, il Fornitore deve consegnare le basi dati in formato consultabile da software standard (ad esempio excel, sql, ecc.) concordato con Sogei, le eventuali personalizzazioni effettuate nonché l'eventuale documentazione a corredo, secondo i formati ed i contenuti indicati da Sogei.

Si precisa che quanto espresso nel presente paragrafo è applicabile anche nel corso della fornitura, nell'eventualità in cui la **Data di cessazione del servizio** e la data di cessazione del rapporto contrattuale non coincidano.

9.12.3. Aggiornamento della documentazione

A prescindere dalla tipologia di intervento, deve essere previsto l'aggiornamento della documentazione esistente o di quella prodotta nell'ambito della fornitura, al fine di mantenerla costantemente aggiornata.

L'aggiornamento della documentazione può avvenire per intero documento o per addendum, secondo quanto indicato da Sogei.

Il Fornitore si impegna a mantenere costantemente aggiornato il Portale Sogei/Amministrazione attraverso l'inserimento della documentazione e dei prodotti ad essa correlati. Tale obbligo è fatto salvo anche nell'eventualità in cui siano adottate ulteriori modalità di condivisione della documentazione (es. aree condivise).

9.12.4. Strumenti di documentazione

Lo strumento di text editor normalmente utilizzato è Microsoft Word.

Lo strumento di foglio elettronico normalmente utilizzato è Microsoft Excel.

Lo strumento di pianificazione normalmente utilizzato è MS Project.

Il disegno dei processi è effettuato con il prodotto Microsoft Visio.

La documentazione risultante da scansione di documentazione cartacea o presentata in forma "non modificabile" deve essere fornita in formato PDF standard, immagine con testo.

Sogei si riserva di variare o introdurre nuovi strumenti di documentazione.

L'utilizzo di altri strumenti e tool di documentazione, che devono comunque rispondere a criteri di larga diffusione di mercato e comune accettazione nell'ambito della "comunità informatica", deve essere concordata con Sogei.

Eventuali conversioni di documentazione esistente sono concordate e pianificate tra le parti.

10. DIMENSIONAMENTO DEI SERVIZI

Nel seguito è riportato il dimensionamento massimo stimato per i servizi oggetto ciascun lotto di fornitura, riferito all'intera durata contrattuale, al meglio delle conoscenze attuali. Tale dimensionamento si intende pertanto non vincolante, riservandosi Sogei di:

- non attivare i servizi
- attivare i servizi in misura maggiore o minore rispetto a quanto di seguito riportato
- applicare una diversa configurazione dei servizi e dei modelli di affidamento,

il tutto nei limiti del corrispettivo contrattuale di ciascun lotto di fornitura.

Per i servizi continuativi a consumo/a forfait e per i progetti a corpo, il dimensionamento stimato è stato effettuato utilizzando come base di calcolo il giorno persona. Nel corso della durata contrattuale Sogei può richiedere servizi che richiedano l'impiego di figure professionali di cui, nel seguito, non è fornita una stima quantitativa ma per le quali sono stati specificati nell'Allegato 2 i relativi profili professionali. Inoltre, Sogei si riserva di utilizzare un mix diverso da quello specificato. Per i **servizi continuativi a canone** è, di volta in volta, indicato il parametro di riferimento su cui è effettuato il dimensionamento e la conseguente remunerazione dei servizi.

Nell'Allegato 4, sono fornite alcune statistiche sul grado di utilizzo dei servizi.

10.1. Dimensionamento Lotto 1

10.1.1. Servizi continuativi a canone

Il dimensionamento è effettuato in base ai parametri di remunerazione definiti al par. 9.4.2.3.1 Baseline di riferimento.

10.1.1.1. Service Desk

Nel seguito è riportato il dimensionamento stimato per i diversi contesti.

Tabella 22 – Contesto DT - Dimensionamento Service Desk

Parametro di riferimento	Contesto DT
--------------------------	-------------

	Service target	Anno fornitura	Volumi
Utenti interni (n° utenti/mese)	DIM - Fascia A - Fascia IQ Alta	I anno	1.325
		II anno	1.325
		III anno	1.325
		IV anno	1.325
Ticket assistenza utenti esterni (n° ticket/anno)	DIM - Fascia A - Fascia IQ Alta	I anno	20.000
		II anno	20.000
		III anno	20.000
		IV anno	20.000

Tabella 23 – Contesto DAG - Dimensionamento Service Desk

Parametro di riferimento	Contesto DAG		
	Service target	Anno fornitura	Volumi
Utenti interni (n° utenti/mese)	RIM - Fascia C - Fascia IQ Media	I anno	1.500
		II anno	1.500
		III anno	1.500
		IV anno	1.500

Tabella 24 – Contesto Corte dei conti - Dimensionamento Service Desk

Parametro di riferimento	Contesto Cdc		
	Service target	Anno fornitura	Volumi
Utenti interni (n° utenti/mese)	DIM - Fascia C - Fascia IQ Alta	I anno	2.800
		II anno	2.800
		III anno	2.800
		IV anno	2.800

Tabella 25 – Contesto Avvocatura dello Stato - Dimensionamento Service Desk

Parametro di riferimento	Contesto AdS
--------------------------	--------------

	Service target	Anno fornitura	Volumi
Utenti interni (n° utenti/mese)	DIM - Fascia C - Fascia IQ Alta	I anno	1.900
		II anno	1.900
		III anno	1.900
		IV anno	1.900

10.1.1.2. User support

Nel seguito è riportato il dimensionamento stimato per i diversi contesti.

Tabella 26 – Contesto DT - Dimensionamento User Support

Parametro di riferimento	Contesto DT		
	Service target	Anno fornitura	Volumi
PDL + dispositivi mobili Presidio standard (n° PdL+Disp. mobili/mese)	DIM - Fascia A - Fascia IQ Alta	I anno	2.670
		II anno	2.670
		III anno	2.670
		IV anno	2.670

Tabella 27 – Contesto DAG - Dimensionamento User Support

Parametro di riferimento	Contesto DAG		
	Service target	Anno fornitura	Volumi
PDL + dispositivi mobili Presidio standard (n° PdL+Disp. mobili/mese)	DIM - Fascia C - Fascia IQ bassa	I anno	2.000
		II anno	2.000
		III anno	2.000
		IV anno	2.000
PDL + dispositivi mobili Presidio VIP Esteso (n° PdL+Disp. mobili/mese)	DIM - Fascia A + rep + sabato - Fascia IQ Alta	I anno	550
		II anno	550
		III anno	550
		IV anno	550

Tabella 28 – Contesto Corte dei conti - Dimensionamento User Support

Parametro di riferimento	Contesto Cdc		
	Service target	Anno fornitura	Volumi
PDL + dispositivi mobili Presidio standard (n° PdL+Disp. mobili/mese)	DIM - Fascia C - Fascia IQ Alta	I anno	4.000
		II anno	4.000
		III anno	4.000
		IV anno	4.000

Tabella 29 – Contesto Avvocatura dello Stato - Dimensionamento User Support

Parametro di riferimento	Contesto AdS		
	Service target	Anno fornitura	Volumi
PDL + dispositivi mobili Presidio standard (n° PdL+Disp. mobili/mese)	DIM - Fascia C - Fascia IQ Alta	I anno	2.800
		II anno	2.800
		III anno	2.800
		IV anno	2.800

Tabella 30 – Contesto PCM - Dimensionamento User Support

Parametro di riferimento	Contesto PCM		
	Service target	Anno fornitura	Volumi
PDL + dispositivi mobili Presidio standard (n° PdL+Disp. mobili/mese)	DIM - Fascia A - Fascia IQ Alta	I anno	5.900
		II anno	5.900
		III anno	5.900
		IV anno	5.900
PDL + dispositivi mobili Presidio VIP Esteso (n° PdL+Disp. mobili/mese)	DIM - Fascia A + rep + sabato - Fascia IQ Alta	I anno	100
		II anno	100
		III anno	100
		IV anno	100

10.1.1.3. Lotto 1 – Servizio esteso

Per ciascun servizio/Contesto di erogazione si intende incluso nei corrispettivi offerti un **plafond di 4 ore/servizio al mese di Servizio esteso**. Tale plafond incluso nei corrispettivi offerti si intende applicabile anche in caso di ulteriori servizi/Contesti di erogazione nell'eventualità in cui Sogei intenda effettuare l'attivazione.

Nella seguente tabella si riporta il numero di ore/servizio relative al Servizio esteso stimate per ciascun anno per l'intera durata contrattuale al netto di detto plafond.

Tabella 31 – Lotto 1 - Dimensionamento Servizio esteso

	I anno	II anno	III anno	IV anno
Contesto DT	24	24	24	24
Contesto DAG	96	96	96	96
Contesto Cdc	70	70	70	70
Contesto AdS	0	0	0	0
Contesto PCM	144	144	144	144

10.1.2. Servizi in giorni persona

Nella seguente tabella è riportato il dimensionamento complessivo stimato per l'intera durata contrattuale per i servizi remunerati in giorni persona:

- servizi continuativi a forfait
- servizi continuativi a consumo
- progetti a corpo.

I valori sono espressi in giorni persona ad eccezione degli Interventi al di fuori dell'orario di servizio il cui dimensionamento è stato stimato in ore.

Tabella 32 – Lotto 1 - Dimensionamento servizi remunerati in giorni persona

Figura professionale	Servizi in orario standard (N° GP)	Servizi in Reperibilità standard (N° GP)	Servizi in Reperibilità notturna (N° GP)	Servizi in Reperibilità festiva (N° GP)	Interventi al di fuori dell'orario di servizio (N° ore)
Cloud Architect					
Cloud Engineer					
Cloud operations administrator					
Consulente di evoluzione tecnologica	-				
Consulente di integrazione applicativa					

Consulente processi					
Consulente specialista di prodotto	3.994		436	436	288
Cybersecurity specialist					
Data Specialist					
Esperto processi					
Operatore					
Sistemista	23.760	2.640	2.592	2.592	7.200
Sistemista junior	39.600	2.640	4.320	4.320	9.216
Sistemista senior	4.400	880	480	480	1.440
Totale	71.754	6.160	7.828	7.828	18.144

Sogei si riserva di richiedere l'impiego delle figure professionali per cui non è stimato il dimensionamento. In tale eventualità, il Fornitore si impegna a mettere a disposizione le figure professionali richieste, secondo le modalità previste nel Contratto e per l'intera durata dello stesso. Il corrispettivo per dette figure professionali è desumibile da quanto riportato nella precedente Tabella 16 e nel Contratto.

10.2. Dimensionamento Lotto 2

10.2.1. Servizi continuativi a canone

Il dimensionamento è effettuato in base ai parametri di remunerazione definiti al par. 9.4.2.3.2 Baseline di riferimento.

Resta inteso che, salvo diversa indicazione di Sogei, nel perimetro dei servizi erogati sono inclusi implicitamente tutti gli apparati hardware e i componenti software che costituiscono l'infrastruttura ICT, anche se non esplicitamente citati.

10.2.1.1. Conduzione dell'Infrastruttura ICT – dimensionamento dei servizi

Nel seguito è riportato il dimensionamento stimato per ciascun Contesto di erogazione e la relativa Tipologia di conduzione.

Il dimensionamento di seguito riportato è riferito alla Tipologia di conduzione "Conduzione standard"

Tabella 33 – Contesto DT - Dimensionamento Conduzione dell'infrastruttura ICT

Parametro di riferimento	Contesto DT		
	Service target	Anno fornitura	Volumi
	DIM - Fascia A - Fascia IQ Alta	I anno	119

Conduzione sistemi Fisici - N° server fisici		II anno	125
		III anno	131
		IV anno	138
Conduzione sistemi Virtuali/IaaS - N° server virtuali/server IaaS	DIM - Fascia A - Fascia IQ Alta	I anno	1.427
		II anno	1.610
		III anno	1.771
		IV anno	1.949
Conduzione apparati di rete (LAN di palazzo) - N° apparati LAN	DIM - Fascia A - Fascia IQ Alta	I anno	78
		II anno	82
		III anno	86
		IV anno	90
Conduzione apparati di rete (CED) e di sicurezza - N° apparati rete/sicurezza CED	DIM - Fascia A - Fascia IQ Alta	I anno	101
		II anno	106
		III anno	111
		IV anno	117
Conduzione Servizi PaaS Public Cloud - N° istanze PaaS	DIM - Fascia A - Fascia IQ Alta	I anno	1.500
		II anno	1.875
		III anno	2.062
		IV anno	2.268
Conduzione Servizi Cloud On premise - N° Namespace	DIM - Fascia A - Fascia IQ Alta	I anno	110
		II anno	135
		III anno	149
		IV anno	164

Relativamente al parametro Namespace e alla relativa complessità, questa la stima dei volumi per il Contesto DT.

Tabella 34 – Contesto DT - Dimensionamento Conduzione dell'infrastruttura ICT – Cloud on premise

	I anno	II anno	III anno	IV anno
N° Namespace Extra Small	30	36	40	44
N° Namespace Small	30	36	40	44
N* Namespace Medium	30	38	42	46
N* Namespace Large	20	25	27	30

Il dimensionamento di seguito riportato è riferito alla Tipologia di conduzione “Conduzione standard”.

Tabella 35 – Contesto DAG - Dimensionamento Conduzione dell’infrastruttura ICT

Parametro di riferimento	Contesto DAG		
	Service target	Anno fornitura	Volumi
Conduzione sistemi Fisici - N° server fisici	DIM - Fascia A - Fascia IQ Alta	I anno	316
		II anno	332
		III anno	349
		IV anno	366
Conduzione sistemi Virtuali/IaaS - N° server virtuali/server IaaS	DIM - Fascia A - Fascia IQ Alta	I anno	2314
		II anno	2546
		III anno	2800
		IV anno	3080
Conduzione apparati di rete (LAN di palazzo) - N° apparati LAN	DIM - Fascia A - Fascia IQ Alta	I anno	222
		II anno	233
		III anno	245
		IV anno	257
Conduzione apparati di rete (CED) e di sicurezza - N° apparati rete/sicurezza CED	DIM - Fascia A - Fascia IQ Alta	I anno	459
		II anno	482
		III anno	507
		IV anno	532
Conduzione apparati di rete (Wifi) - N° controller+apparati wi-fi	DIM - Fascia A - Fascia IQ Alta	I anno	583
		II anno	612
		III anno	642
		IV anno	675
Conduzione sistemi active presso il sito di DR - N° sistemi fisici attivi ospitati nel sito secondario	DIM - Fascia A - Fascia IQ Alta	I anno	93
		II anno	98
		III anno	103
		IV anno	108
Conduzione sistemi active presso il sito di DR - N° sistemi virtuali attivi ospitati nel sito secondario	DIM - Fascia A - Fascia IQ Alta	I anno	86
		II anno	91
		III anno	95

Parametro di riferimento	Contesto DAG		
	Service target	Anno fornitura	Volumi
		IV anno	100
Conduzione sistemi fisici in <i>stand by</i> presso il sito di DR - N° server fisici in stand-by ospitati nel sito secondario	DIM - Fascia A - Fascia IQ Alta	I anno	16
		II anno	18
		III anno	20
		IV anno	22
Conduzione Servizi Cloud On premise - N° Namespace	DIM - Fascia A - Fascia IQ Alta	I anno	764
		II anno	917
		III anno	1100
		IV anno	1321

Relativamente al parametro Namespace e alla relativa complessità, questa la stima dei volumi per il Contesto DAG.

Tabella 36 – Contesto DAG - Dimensionamento Conduzione dell'infrastruttura ICT – Cloud on premise

	I anno	II anno	III anno	IV anno
N° Namespace Extra Small	607	728	874	1049
N° Namespace Small	88	106	127	152
N* Namespace Medium	27	32	38	46
N* Namespace Large	42	51	61	74

Tabella 37 –Data Center Sogei - Centri di competenza dedicati a ambiti tecnologici specifici – Dimensionamento Conduzione dell'infrastruttura ICT

Il dimensionamento di seguito riportato è riferito alla Tipologia di conduzione “Conduzione di II livello” per il Competence Center Cloudera.

Parametro di riferimento	CC Cloudera		
	Service target	Anno fornitura	Volumi
Conduzione sistemi Fisici - N° server fisici	DIM - Fascia A - Fascia IQ Alta	I anno	108
		II anno	113
		III anno	119
		IV anno	125
	DIM - Fascia A - Fascia IQ Alta	I anno	180

Conduzione sistemi Virtuali/laaS - N° server virtuali/server laaS	II anno	189
	III anno	198
	IV anno	208

Tabella 38 – Data Center Sogei - Centri di competenza dedicati a clienti specifici - Dimensionamento Conduzione dell’infrastruttura ICT

Il dimensionamento di seguito riportato è riferito alla Tipologia di conduzione “Conduzione di II livello” per la Conduzione Cloud Avvocatura dello Stato.

Parametro di riferimento	Data Center Sogei – Conduzione Cloud AdS		
	Service target	Anno fornitura	Volumi
Conduzione Servizi PaaS Public Cloud - N° istanze PaaS	DIM - Fascia C - Fascia IQ Alta	I anno	845
		II anno	888
		III anno	933
		IV anno	980
Conduzione sistemi Virtuali/laaS - N° server virtuali/server laaS	DIM - Fascia C - Fascia IQ Alta	I anno	56
		II anno	59
		III anno	62
		IV anno	66

Tabella 39 – Contesto Sogei – Conduzione PEL online e strumenti di collaboration - Dimensionamento Conduzione dell’infrastruttura ICT

Il dimensionamento di seguito riportato è riferito alla Tipologia di conduzione “Conduzione di II livello” per il Competence Center M365.

Parametro di riferimento	Data Center Sogei – CC M365		
	Service target	Anno fornitura	Volumi
Conduzione Servizi M365 - N° utenti	DIM - Fascia A - Fascia IQ Alta	I anno	220.000
		II anno	220.000
		III anno	220.000
		IV anno	220.000

Tabella 40 – Contesto Sogei – Conduzione Public Cloud - Dimensionamento Conduzione dell'infrastruttura ICT

Il dimensionamento di seguito riportato è riferito alla Tipologia di conduzione “Conduzione di II livello” per il Competence Center Public Cloud.

Parametro di riferimento	Data Center Sogei – CC Public Cloud		
	Service target	Anno fornitura	Volumi
Conduzione Servizi PaaS Public Cloud - N° istanze PaaS	DIM - Fascia A - Fascia IQ Alta	I anno	8.000
		II anno	8.400
		III anno	8.820
		IV anno	9.261
Conduzione sistemi Virtuali/IaaS - N° server virtuali/server IaaS	DIM - Fascia A - Fascia IQ Alta	I anno	1.000
		II anno	1.050
		III anno	1.103
		IV anno	1.159

Tabella 41 – Contesto Sogei – Conduzione NOC - Dimensionamento Conduzione dell'infrastruttura ICT

Il dimensionamento di seguito riportato è riferito alla Tipologia di conduzione “Conduzione di I livello” per il NOC Sogei.

Parametro di riferimento	Data Center Sogei – CC Public Cloud		
	Service target	Anno fornitura	Volumi
Conduzione apparati di rete (LAN di palazzo) - N° apparati LAN/piano	DIM - Fascia A - Fascia IQ Alta	I anno	3.000
		II anno	3.000
		III anno	3.000
		IV anno	3.000
Conduzione apparati di rete (CED) e di sicurezza - N° apparati rete/sicurezza CED	DIM - Fascia A - Fascia IQ Alta	I anno	1.000
		II anno	1.000
		III anno	1.000
		IV anno	1.000

10.2.1.2. Conduzione dell'infrastruttura ICT – servizio esteso

Come detto, Sogei si riserva di richiedere estensioni estemporanee dell'orario di servizio.

Per ciascun servizio/Contesto di erogazione si intende incluso nei corrispettivi offerti un plafond ore/servizio al mese di Servizio esteso come riportato nella tabella che segue.

Nell'eventualità in cui Sogei determini di attivare ulteriori servizi in modalità continuativa a canone, per i nuovi ambiti di attivazione si intende ricompreso un plafond di ore/servizio **pari a 30 ore/servizio al mese**.

Tabella 42 - Conduzione dell'infrastruttura ICT - Plafond di ore/servizio compreso nei corrispettivi unitari offerti

Contesto	N° ore/servizio al mese incluse nei corrispettivi unitari offerti
Contesto DT	50
Contesto DAG	50
Data Center Sogei – CC Cloudera	16
Data Center Sogei – Conduzione Cloud AdS	12
Data Center Sogei – CC M365	30
Data Center Sogei – CC Public Cloud	30

Nella seguente tabella si riporta il numero di ore/servizio relative al Servizio esteso stimate per ciascun anno per l'intera durata contrattuale al netto del plafond sopra indicato.

Tabella 43 - Conduzione dell'infrastruttura ICT - Dimensionamento del Servizio esteso

Contesto	I anno	II anno	III anno	IV anno
Contesto DT	72	72	72	72
Contesto DAG	456	456	456	456
Data Center Sogei – CC Cloudera	8	8	8	8
Data Center Sogei – Conduzione Cloud AdS	24	24	24	24
Data Center Sogei – CC M365	60	60	60	60
Data Center Sogei – CC Public Cloud	60	60	60	60

10.2.2. Servizi in giorni persona

Nella seguente tabella è riportato il dimensionamento complessivo stimato per l'intera durata contrattuale per i servizi remunerati in giorni persona:

- servizi continuativi a forfait
- servizi continuativi a consumo
- progetti a corpo.

I valori sono espressi in giorni persona ad eccezione degli Interventi al di fuori dell'orario di servizio il cui dimensionamento è stato stimato in ore.

Tabella 44 – Lotto 2 - Dimensionamento servizi remunerati in giorni persona

Figura professionale	Servizi in orario standard (N° GP)	Servizi in Reperibilità standard (N° GP)	Servizi in Reperibilità notturna (N° GP)	Servizi in Reperibilità festiva (N° GP)	Interventi al di fuori dell'orario di servizio (N° ore)
Cloud Architect	7.040	6.160	768	384	2.496
Cloud Engineer	8.800	10.560	960	480	4.224
Cloud operations administrator					
Consulente di evoluzione tecnologica	10.302	2.640	1.124	562	2.112
Consulente di integrazione applicativa	6.160	2.640	672	336	1.536
Consulente processi					
Consulente specialista di prodotto	5.280	1.760	576	288	1.152
Cybersecurity specialist	6.160	11.440	672	336	3.840
Data Specialist	6.160	11.440	672	336	3.840
Esperto processi					
Operatore					
Sistemista	2.640	4.400	288	144	1.536
Sistemista junior					
Sistemista senior	26.400	66.880	2.880	1.440	20.352
Totale	78.942	117.920	8.612	4.306	41.088

Sogei si riserva di richiedere l'impiego delle figure professionali per cui non è stimato il dimensionamento. In tale eventualità, il Fornitore si impegna a mettere a disposizione le figure professionali richieste, secondo le modalità previste nel Contratto e per l'intera durata dello stesso. Il corrispettivo per dette figure professionali è desumibile da quanto riportato nella precedente Tabella 16 e nel Contratto.

10.3. Dimensionamento Lotto 3

Nella seguente tabella è riportato il dimensionamento complessivo stimato per l'intera durata contrattuale per i servizi remunerati in giorni persona:

- servizi continuativi a forfait

- servizi continuativi a consumo
- progetti a corpo.

I valori sono espressi in giorni persona ad eccezione degli Interventi al di fuori dell'orario di servizio il cui dimensionamento è stato stimato in ore.

Tabella 45 – Lotto 3 - Dimensionamento dei servizi

Figura professionale	Servizi in orario standard (N° GP)	Servizi in Reperibilità standard (N° GP)	Servizi in Reperibilità notturna (N° GP)	Servizi in Reperibilità festiva (N° GP)	Interventi al di fuori dell'orario di servizio (N° ore)
Cloud Architect	8.800		200	40	256
Cloud Engineer	10.560		240	48	288
Cloud operations administrator					
Consulente di evoluzione tecnologica	21.120	1.760	480	96	832
Consulente di integrazione applicativa	7.040		160	32	192
Consulente processi					
Consulente specialista di prodotto	12.378	1.760	280	56	448
Cybersecurity specialist	6.160		140	28	128
Data Specialist	5.280		120	24	96
Esperto processi					
Operatore					
Sistemista	6.160	880	140	28	192
Sistemista junior	1.760				
Sistemista senior	35.200	2.640	800	160	1.376
Totale	114.458	7.040	2.560	512	3.808

Sogei si riserva di richiedere l'impiego delle figure professionali per cui non è stimato il dimensionamento. In tale eventualità, il Fornitore si impegna a mettere a disposizione le figure professionali richieste, secondo le modalità previste nel Contratto e per l'intera durata dello stesso. Il corrispettivo per dette figure professionali è desumibile da quanto riportato nella precedente Tabella 16 e nel Contratto.

11. ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI E RISORSE PROFESSIONALI IMPIEGATE

11.1. Organizzazione dei servizi

Si sottolinea che, a prescindere:

- dall'organizzazione adottata dal Fornitore per l'erogazione dei diversi servizi

- dalle modalità di esecuzione indicate da Sogei per ciascun servizio/Contesto di erogazione è richiesto un alto grado di sinergia delle risorse tra le diverse attività previste, al fine di garantire un adeguato grado di omogeneità nelle varie soluzioni adottate e uniformità di comportamento nei confronti degli utenti.

L'erogazione dei servizi deve comunque prevedere un alto grado di responsabilizzazione dei team del Fornitore, attitudine a lavorare per obiettivi, capacità di operare in team e rispetto delle scadenze pianificate.

11.2. Team operativi

Sogei, ove lo ritenga applicabile, si riserva di consentire al Fornitore di porre in campo sinergie nell'ambito del singolo lotto di fornitura. Pertanto, Sogei si riserva la facoltà di consentire al Fornitore di rendere disponibili determinate competenze espresse da specifiche risorse professionali anche su più servizi/contesti, fermo restando il numero massimo di giornate erogabili dalla singola risorsa. Ove Sogei non dia il consenso a operare tali sinergie, per ciascun servizio e per ciascun Contesto di erogazione, qualunque sia la modalità di esecuzione del servizio stesso indicata da Sogei in fase di attivazione, l'erogazione deve essere garantita attraverso un team composto da risorse professionali dedicate (**Team di Presidio**).

Inoltre, per tutte le attività di competenza del Centro Servizi (**Lotto 1 e Lotto 2**), il Fornitore deve garantirne l'esecuzione attraverso un team dedicato all'erogazione dei servizi (**Team del Centro Servizi**).

È richiesto che il Fornitore individui, per ciascun Team impegnato nell'erogazione dei servizi in modalità continuativa, un **Team leader** che, oltre alle responsabilità operative connesse all'erogazione dei servizi, si relazioni con il referente Sogei per le tematiche di competenza, verifichi l'aderenza della documentazione e delle procedure e ne segnali la necessità di aggiornamento, effettui il coordinamento delle attività del proprio team e identifichi eventuali criticità connesse all'erogazione dei servizi, recepisca eventuali priorità segnalate da Sogei e gestisca le lavorazioni da parte del Team. Ciascuna risorsa che riveste il ruolo di Team leader deve possedere almeno la certificazione ITIL Foundation, nella versione adottata da Sogei.

Nell'eventualità in cui nell'ambito degli **Strumenti resi disponibili da Sogei/Amministrazione** non siano implementati meccanismi automatici di *routing* verso il gruppo competente per la risoluzione dell'incident/esecuzione dell'attività richiesta, è responsabilità del Fornitore individuare - nell'ambito della propria organizzazione operativa, per ciascun servizio e per ciascun contesto di erogazione – **un gruppo dedicato alla presa in carico del ticket, ad una prima problem determination e al dispatching dello stesso.**

È richiesto che il Fornitore costituisca un team trasversale (**Team processi**) che supporti le attività di miglioramento continuo e che nomini, senza alcun onere aggiuntivo per Sogei e/o per l'Amministrazione, per ciascun processo definito alla data di inizio attività un Responsabile operativo

di processo. Tale obbligo deve essere rispettato dal Fornitore, senza alcun onere aggiuntivo per Sogei e/o per l'Amministrazione, anche per i processi definiti successivamente, salvo diversa indicazione di Sogei stessa. Il Responsabile operativo di processo, oltre alle responsabilità operative connesse all'erogazione dei servizi, effettua le attività di competenza definite nell'ambito del processo, si relaziona con il Responsabile di processo Sogei e supporta le attività volte al Miglioramento continuo. Tuttavia, Sogei si riserva di chiedere al Fornitore di individuare un Responsabile operativo di processo per ciascun Contesto di erogazione. Conseguentemente, potrebbero essere individuati più Responsabili operativi per uno stesso processo le cui attività sono quelle individuate dal processo stesso e l'ambito di competenza è quello relativo al Contesto di erogazione per cui ciascuna figura professionale opera.

Una medesima figura professionale può rivestire il ruolo di Responsabile operativo di processo per più processi purché:

- il ruolo di Responsabile operativo di processo per i seguenti processi sia rivestito da persone distinte: Event Management, Incident Management e Problem Management
- il ruolo di Responsabile operativo di processo per il processo di Change Management sia rivestito da personale diverso da quello designato per il processo di Release & Deployment Management
- il personale designato quale Responsabile operativo di processo posseda almeno una tra le certificazioni di livello intermedio nel percorso "ITIL expert" nell'ambito di riferimento. Tuttavia, si sottolinea che, qualora nel corso della durata contrattuale, siano adottate da Sogei e/o dall'Amministrazione versioni successive del framework, tale certificazione deve essere adeguata al nuovo percorso di certificazione, salvo diversa indicazione di Sogei.

La remunerazione per la nomina e l'assunzione delle qualifiche e/o dei ruoli sopra indicati e delle relative responsabilità, così come per lo svolgimento delle attività ad esse inerenti, è da ritenersi ricompresa nei corrispettivi unitari offerti per l'esecuzione dei servizi.

Il raggiungimento degli obiettivi prefissati da parte del Team processi è oggetto della Rilevazione della soddisfazione dei referenti di cui al par. 12.4.

Per ciascun progetto è richiesto che il Fornitore indichi un **Referente per il progetto**. Il Referente per il progetto è colui che ha la responsabilità dell'obiettivo realizzativo e a tal fine deve essere espressamente dichiarato nel Piano di progetto. È un componente del gruppo di lavoro e deve essere reperibile telefonicamente nelle fasce orarie indicate da Sogei. Tale reperibilità non è oggetto di remunerazione e pertanto non comporta alcun onere per Sogei e/o per l'Amministrazione.

Nel seguito sono riportate alcune indicazioni specifiche per il Lotto 1 e Lotto 2.

11.2.1. Lotto 1 - Service Desk – Team di knowledge transfer

In aggiunta ai Team operativi schierati per ciascun servizio/Contesto di erogazione, è richiesto che il Fornitore renda disponibile un Team il cui obiettivo è garantire la tempestiva acquisizione e il successivo trasferimento delle conoscenze agli operatori per la presa in carico di nuove funzionalità, per la formazione sui nuovi adempimenti normativi, ecc..

Tale Team (**Team di Knowledge Transfer**) ha la responsabilità di predisporre la manualistica/documentazione necessaria e di erogare seminari formativi per gli operatori. L'acquisizione delle informazioni utili a tale attività di norma si svolge tramite incontri *on site* presso le sedi Sogei/Amministrazione, ferma restando la facoltà per Sogei che esse avvengano tramite strumenti di \ovvero attraverso lo scambio di documentazione fornita da Sogei stessa.

Salvo diversa indicazione di Sogei, i seminari formativi per gli operatori si svolgono presso la sede di erogazione del servizio, garantendo la copertura del servizio stesso attraverso l'articolazione di detti seminari in più sessioni.

La nomina di tale Team, l'assunzione delle relative responsabilità, così come lo svolgimento delle attività ad esse inerenti, è da ritenersi ricompresa nei corrispettivi unitari offerti per l'esecuzione dei servizi. Pertanto, la costituzione di detto Team di Knowledge Transfer non comporterà alcun onere aggiuntivo per Sogei e/o per l'Amministrazione oltre ai corrispettivi che remunerano i servizi oggetto di attivazione.

Il raggiungimento degli obiettivi prefissati da parte del Team di Knowledge Transfer è oggetto della Rilevazione della soddisfazione dei referenti di cui al par. 12.4.

11.2.2. Lotto 1 - User support e Office Support

Per i servizi di User support, le attività dei **Team di Presidio** sono svolte prevalentemente attraverso strumenti di remote management resi disponibili da Sogei/Amministrazione, salvo diversa indicazione da parte di Sogei e salvo tutti i casi in cui si renda necessario l'intervento on site presso l'utente. Sogei si riserva di richiedere che anche i servizi di **Office Support**, laddove svolti attraverso un unico Team di presidio dedicato anche all'erogazione dei servizi di User Support e ove possibile, siano erogati attraverso strumenti di remote management.

Tuttavia, Sogei si riserva di chiedere che, per determinate tipologie di utenti e/o per determinate aree organizzative dell'Amministrazione, l'erogazione dei servizi sia effettuata **solo attraverso interventi on site** presso l'utente e che tali interventi siano effettuati esclusivamente da parte di **team dedicati** a dette tipologie di utenti e/o a dette aree organizzative dell'Amministrazione (es. gli uffici di diretta collaborazione, utenti VIP, utenti ospitati presso aree riservate, ecc.).

In tale evenienza, il personale appartenente a tali team è nominativamente individuato e abilitato ad accedere agli uffici di riferimento. Il Fornitore, pertanto, deve garantire un'adeguata staffatura di tali team, non potendo ricorrere a sostituzioni in caso di assenza del personale preposto.

La comunicazione dell'utenza per cui è sempre richiesto l'intervento *on site* presso la postazione utente è effettuata da Sogei a valle della stipula, nonché per l'intera durata contrattuale, senza alcuna eccezione da parte del Fornitore.

11.2.3. Lotto 2 - Conduzione dell'infrastruttura ICT

In funzione delle modalità di esecuzione e della Tipologia di conduzione indicate da Sogei per ciascun servizio/Contesto di erogazione, sono sempre erogate dal **Team del Centro Servizi** le seguenti attività:

- Presidio delle console di monitoraggio H24
- interventi risolvibili al I livello per il ripristino dell'operatività e dei servizi, in base a quanto concordato con Sogei
- tempestiva attivazione delle procedure di escalation e supporto al servizio di reperibilità, sulla base delle procedure concordate con Sogei
- esecuzione di attività tecniche (es. change proceduralizzati, esecuzione/controllo di batch applicativi/tecnici, patching dei sistemi, ecc.) sia in Fascia oraria di erogazione sia al di fuori di essa, in base a quanto concordato con Sogei.

Inoltre, sono individuate da Sogei ulteriori attività di competenza del Team del Centro Servizi, in relazione al modello di erogazione adottato (RIM o DIM).

Inoltre, è richiesto che, nell'ambito di ogni Team di Presidio in funzione delle tecnologie ivi presenti, il Fornitore preveda più gruppi con competenze specifiche e in particolare, al minimo:

- **un gruppo** che disponga di tutte le competenze per l'erogazione dei servizi di Conduzione dell'Infrastruttura ICT nell'ambito del "CED tradizionale/DR/BC"
- **un gruppo** che disponga di tutte le competenze per l'erogazione dei servizi di Conduzione dell'infrastruttura ICT nell'ambito delle soluzioni Cloud (on premise/public);
- **un gruppo** che disponga di tutte le competenze per l'erogazione dei servizi di Conduzione delle Piattaforme per il monitoraggio e controllo dei servizi.

Nel caso in cui si renda necessario effettuare interventi on presso i siti secondari per attività di ripristino dei servizi la responsabilità degli stessi è del personale appartenente al relativo Team di presidio, fatto salvo quanto indicato al par. 11.2.4.

11.2.4. Lotto 2 – Team trasversali

Si richiede che il Fornitore, nell'ambito della propria organizzazione operativa, renda disponibili in via continuativa dalla **Data di affiancamento iniziale** fino alla **Data di fine attività** i seguenti Team trasversali che si intendono aggiuntivi rispetto a quanto precedentemente indicato al par. 11.2.3.

La nomina di detti Team Trasversali, l'assunzione delle relative responsabilità, così lo svolgimento delle attività ad esse inerenti, è da ritenersi ricompresa nei corrispettivi unitari

offerti per l'esecuzione dei servizi. Pertanto, la costituzione dei Team trasversali di seguito riportati non comporterà alcun onere aggiuntivo per Sogei e/o per l'Amministrazione oltre ai corrispettivi che remunerano i servizi oggetto di attivazione.

Il raggiungimento degli obiettivi prefissati da parte dei Team trasversali è oggetto della Rilevazione della soddisfazione dei referenti di cui al par. 12.4.

Si richiede che il Fornitore renda disponibile un gruppo dedicato al raggiungimento degli obiettivi di cui al **par. 5.1.3.1 - Manutenzione preventiva**.

Non si esclude che tale gruppo (**Team di manutenzione preventiva**) se richiesto da Sogei debba garantire gli obiettivi e l'esecuzione delle attività riportate in detto paragrafo per tutte le tecnologie presenti nei Data Center Sogei e clienti, comprese le componenti Public Cloud, indipendentemente dalla responsabilità gestionale assegnata e/o dalla Tipologia di conduzione attivata, prevedendo analisi, produzione di deliverable ecc... per tutte dette tecnologie anche nei casi in cui l'infrastruttura ICT non sia inclusa nel perimetro di affidamento.

Tale Team ha la responsabilità di interfacciarsi con Sogei e/o terzi da essa individuati (es. Team applicativi, Fornitore Lotto 3, ecc.) e con i diversi team operativi del Fornitore stesso al fine di prevenire malfunzionamenti e/o degrado dei servizi nonché a ottimizzare il funzionamento dell'Infrastruttura ICT.

Inoltre, è richiesto che il Fornitore individui un Team di conduzione specializzato (**Team DR**) con il preciso obiettivo di garantire ed eseguire attività di verifica:

- dell'effettivo allineamento sui siti secondari di tutte le attività di change effettuate dal Fornitore stesso sui siti primari
- del corretto funzionamento di tutte le componenti ICT ospitate sui siti secondari, inclusi nel perimetro di affidamento.

Inoltre, è responsabilità del Team DR:

- la collaborazione con Sogei e/o terzi da essa individuati (es. Fornitore Lotto 3) alla progettazione e implementazione delle soluzioni tecnologiche orientate alla continuità operativa dei servizi di business
- la predisposizione della documentazione e la disponibilità degli ambienti di riferimento per l'esecuzione dei test di DR.

Il Team DR sarà composto da personale dedicato a tali attività, avrà la responsabilità di interfacciarsi con Sogei e/o terzi (es. Fornitore Lotto 3, personale appartenente alle strutture che erogano servizi di colocation, ecc.) e con i diversi team operativi del Fornitore stesso (Team di presidio e Team del Centro Servizi) al fine di garantire il costante allineamento e funzionamento delle soluzioni di DR per tutti i Contesti inclusi nel perimetro di affidamento.

Il Team DR opererà prevalentemente attraverso strumenti di remote management, ferma restando facoltà per Sogei di richiedere l'intervento on site presso tali siti secondari durante l'esecuzione dei

test di DR, senza alcuna eccezione per il Fornitore. In tale evenienza, il Fornitore dovrà garantire che l'intervento sia effettuato da personale appartenente al Team.

Sogei si riserva di richiedere che il Fornitore istituisca un presidio continuativo on site presso uno o più siti secondari; in tale evenienza, Sogei indicherà in fase di attivazione le modalità di esecuzione e remunerazione di tale ulteriore Team di presidio.

È richiesto che il Fornitore individui un team dedicato al Knowledge Transfer riferito agli aspetti gestionali e operativi dei servizi oggetto di attivazione verso i singoli Team operativi (**Team di Knowledge Transfer**).

Tale Team avrà la responsabilità di condurre e governare sia l'Affiancamento iniziale che il Trasferimento del know-how, di cui al par. 9.11.4.3.

Inoltre, il Team nel corso dell'intera durata contrattuale garantisce:

- la diffusione del know-how all'interno di ciascun Team operativo, sia in caso di Presa in carico di nuovi servizi e tecnologie che in caso di adeguamento/evoluzione degli stessi
- l'accrescimento della capacità di intervento da parte del Team del Centro Servizi
- il popolamento e l'utilizzo delle basi dati di conoscenza per supportare le attività tecniche e/o la pronta risoluzione dei malfunzionamenti da parte dei Team operativi del Fornitore stesso.

Inoltre, è responsabilità del Team supportare la presa in carico dei servizi da parte di Sogei e/o terzi da essa individuati, nell'eventualità in cui la stessa determini di ridefinire il perimetro di responsabilità del Fornitore stesso variando la Tipologia di Conduzione (es. attivazione della Tipologia "Supporto alla conduzione sistemistica Sogei").

È responsabilità del Team garantire – anche tramite contributi e competenze di ciascun Team di presidio – per l'intera durata contrattuale:

- la stesura e il continuo aggiornamento della Documentazione gestionale e delle procedure operative afferenti l'Infrastruttura ICT inclusa nel perimetro di affidamento
- il popolamento delle basi dati di conoscenza utilizzate dai diversi Team operativi schierati

in funzione del servizio/Contesto di erogazione, della Tipologia di conduzione attivata da Sogei e del contesto tecnologico/operativo di riferimento.

Tale Team ha inoltre la responsabilità di verifica e validazione di eventuali output prodotti da gruppi terzi (es. team applicativi, fornitori hw e sw, ecc.) prima dell'inserimento nelle Knowledge Base, segnalando a Sogei eventuali adeguamenti da effettuare ovvero procedendo in autonomia a modificare/aggiornare detti output anche attraverso l'interazione con detti gruppi terzi.

È responsabilità del Team organizzare ed erogare seminari formativi per i Team operativi del Fornitore ovvero per il personale Sogei/terzi da essa individuati, tramite strumenti di collaboration.

Nei casi in cui la sessione coinvolga i Team operativi del fornitore, deve essere garantita la copertura del servizio attraverso l'articolazione di detti seminari in più sessioni. Per le sessioni verso il personale Sogei/terzi da essa individuati, la pianificazione di dette sessioni è concordata con Sogei stessa che si riserva di richiederne l'erogazione on site.

11.2.5. Lotto 3 – Team di Capacity Management

Si richiede che il Fornitore, nell'ambito della propria organizzazione operativa, renda disponibili in via continuativa dalla **Data di affiancamento iniziale** fino alla **Data di fine attività** il seguente Team che si intende aggiuntivo rispetto a quanto precedentemente indicato al par. 11.2.

Per il contesto DAG e DT, il **Team di Capacity Management** ha come obiettivo la raccolta dei dati, l'analisi periodica dello stato di salute dell'Infrastruttura ICT affidata in gestione al **Fornitore Lotto 2**, ovvero a terzi indicati da Sogei, l'analisi dei trend di carico e la produzione di reportistica a supporto del Capacity Management (**Documentazione a supporto del Capacity Management**) anche attraverso le informazioni e la reportistica fornita dal **Fornitore Lotto 2**. Inoltre, il **Team di Capacity Management** ha la responsabilità di supportare Sogei nella definizione e predisposizione del Capacity Plan il cui formato e contenuto è concordato con Sogei stessa.

Per la predisposizione di detta documentazione, il Team deve interfacciarsi con le strutture interne Sogei (tecniche e applicative) nonché con il Fornitore Lotto 2 e/o terzi indicati da Sogei stessa.

Sogei si riserva di richiedere la produzione di ulteriore reportistica il cui contenuto, formato e periodicità sono di volta in volta concordati.

La nomina di detto Team, l'assunzione delle relative responsabilità, così lo svolgimento delle attività ad esse inerenti, è da ritenersi ricompresa nei corrispettivi unitari offerti per l'esecuzione dei servizi. Pertanto, la costituzione del Team di Capacity Management non comporterà alcun onere aggiuntivo per Sogei e/o per l'Amministrazione oltre ai corrispettivi che remunerano i servizi oggetto di attivazione.

Il raggiungimento degli obiettivi prefissati da parte del Team di Capacity Management è oggetto della Rilevazione della soddisfazione dei referenti di cui al par. 12.4.

11.3. Profili professionali

Il Fornitore garantisce che tutte le risorse professionali impiegate per l'erogazione dei servizi oggetto della fornitura, sia in fase di presa in carico sia durante la fornitura stessa, anche in caso di integrazioni e/o sostituzioni, rispondono ai requisiti minimi riportati nell'**Allegato 2**, fermo restando l'obbligo per il Fornitore stesso ad erogare i servizi richiesti anche a fronte di significative variazioni del contesto tecnologico, adeguando le conoscenze del personale impiegato nell'erogazione dei servizi o inserendo nei gruppi di lavoro risorse con skill adeguato, senza alcun onere aggiuntivo per Sogei e/o per l'Amministrazione.

Per determinati ambiti specifici, Sogei si riserva di chiedere che il Fornitore impieghi nell'erogazione dei servizi risorse professionali dotate di Nulla Osta di Sicurezza (NOS), in particolare con riferimento ad ambiti quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, la gestione di infrastrutture e servizi inclusi nel perimetro di sicurezza nazionale, servizi di sicurezza ICT, continuità operativa e disaster recovery, ovvero altri ambiti formalmente associati a classificazione o a speciali misure di sicurezza.

Sogei si riserva di comunicare periodicamente l'aggiornamento delle tecnologie adottate/in fase di adozione, procedendo ad un adeguamento della lista delle tecnologie di cui all'Allegato 1. In tale evenienza, è piena responsabilità del Fornitore, in fase di attivazione di un nuovo servizio/intervento ovvero in caso di richiesta di presa in carico di dette tecnologie, rendere disponibili adeguate competenze entro il termine massimo di 5 gg lavorativi. In caso di mancato aggiornamento di detta lista, il termine massimo è ridefinito il 15 gg lavorativi.

Indicativamente, in relazione ai servizi in modalità progettuale a corpo, Sogei si riserva di chiedere la presentazione del curriculum per la sola figura del referente per il progetto.

Per tutte le risorse impegnate nell'erogazione dei servizi in modalità continuativa a consumo nonché per i Referenti della fornitura, i Referenti operativi e eventuali Referenti aggiuntivi, il Fornitore, secondo le modalità ed i tempi previsti dal Contratto, sottopone a Sogei per la valutazione i CV del personale da impiegare nella fornitura, in base al *template* di curriculum contenuto nell'Allegato 2. La valutazione di detti curriculum e l'inserimento delle figure professionali proposte segue la disciplina indicata nel Contratto.

Tuttavia, si precisa che Sogei si riserva **per tutto il personale impiegato nell'erogazione dei servizi**, comprese le risorse professionali impegnate nell'erogazione dei servizi in modalità continuativa a canone/forfait, di richiedere la presentazione dei CV al fine di verificarne la rispondenza ai profili professionali nonché a quanto eventualmente indicato in Offerta. La richiesta di presentazione di detti *curricula* può essere effettuata da Sogei preventivamente all'inserimento delle risorse professionali nonché in corso d'opera, senza alcuna eccezione da parte del Fornitore stesso.

Per l'accettazione delle figure professionali proposte, qualunque sia la modalità di erogazione indicata, Sogei si riserva la facoltà di procedere a colloqui di approfondimento per verificare la corrispondenza delle competenze elencate nel CV.

Si precisa che per ciascun componente dei team schierati dal fornitore, Sogei si riserva di chiedere la lettera di nomina ad Amministratore di sistema/Incaricato al trattamento, secondo quanto previsto dal Contratto e dall'Allegato privacy.

Per il personale ritenuto inadeguato, sia esso impiegato nei servizi presso le sedi dell'Amministrazione sia presso le sedi del Fornitore ovvero presso le sedi di Sogei, **qualunque sia il ruolo ed il servizio**, Sogei può procedere alla richiesta di sostituzione, che avviene seguendo modalità e tempi previsti dal Contratto.

11.4. Referenti della fornitura

Il **Responsabile della fornitura** è il responsabile dell'intera struttura organizzativa proposta, deve avere una visione unica ed integrata dello stato dell'arte dell'intera fornitura, delle attività e dei progetti in corso. Pertanto, il Responsabile della fornitura garantisce la qualità complessiva dei servizi erogati, opera quale interfaccia unica amministrativa verso Sogei e/o l'Amministrazione e detiene

poteri di delega all'interno dell'azienda tali da risolvere le potenziali criticità durante tutta la durata del Contratto.

Il **Responsabile dei servizi** ha la visibilità completa delle attività afferenti i servizi, opera quale interfaccia unica nei confronti di Sogei e/o dell'Amministrazione dal punto di vista tecnico, ricopre il ruolo di responsabile unico all'interno dell'organizzazione operativa del Fornitore.

È responsabile della pianificazione delle attività e del rispetto delle scadenze, gestisce gli stati avanzamento lavori, riferisce sullo stato dell'arte, sulle attività operative, sulla corretta esecuzione delle attività e sul rispetto dei livelli di servizio contrattualmente previsti. Inoltre, è il referente per l'attivazione dell'estensione dell'orario di servizio su base pianificata e non.

Si richiede che la figura identificata per il ruolo di Responsabile dei servizi possieda la certificazione ITIL Expert. Tuttavia, si sottolinea che, qualora nel corso della durata contrattuale, siano adottate da Sogei e/o dall'Amministrazione versioni successive del framework la certificazione di cui deve essere adeguata, salvo diversa indicazione di Sogei. Tale obbligo permane anche al variare del percorso di certificazione.

Il **Responsabile della Qualità** svolge il ruolo di Quality Assurance nei confronti di Sogei. A mero titolo esemplificativo, rientrano tra i suoi compiti: la definizione ed eventuale modifica del/dei Piano/i della Qualità e di eventuale documentazione correlata, la predisposizione degli standard della fornitura ed il loro aggiornamento, l'attuazione delle verifiche e validazioni previste dal/i Piano/i di Qualità, la definizione di piani di intervento atti ad eliminare le cause di anomalie e/o non conformità. Si richiede che il ruolo di Responsabile della Qualità sia rivestito da un referente appartenente alla struttura deputata al Sistema di Gestione della Qualità e che in caso di RTI sia espresso dall'impresa mandataria.

Lotto 1 e Lotto 2: il Responsabile per la Sicurezza, ricopre il ruolo di responsabile unico all'interno dell'organizzazione del Fornitore, e nei confronti di Sogei e/o dell'Amministrazione, per quanto riguarda tutti gli aspetti inerenti la sicurezza, con particolare riferimento a criticità e decisioni nell'ambito della gestione di incidenti. A titolo esemplificativo e non esaustivo, rientrano tra i suoi compiti:

- la definizione del Piano della Sicurezza e le sue eventuali modifiche per l'approvazione da parte di Sogei nonché la sua attuazione
- il coordinamento delle attività inerenti la sicurezza all'interno di ogni team
- la gestione ed il governo di eventuali incidenti di sicurezza, in coordinamento con le strutture Sogei e/o dell'Amministrazione ovvero, in base a quanto concordato con la Sogei, con eventuali fornitori terzi.

Il Responsabile della sicurezza può coincidere con il referente per la cybersicurezza individuato ai sensi del Contratto

La remunerazione per la nomina e l'assunzione delle qualifiche e/o dei ruoli sopra indicati e delle relative responsabilità, così come per lo svolgimento delle attività ad esse inerenti, è da ritenersi ricompresa nei corrispettivi unitari offerti per l'esecuzione dei servizi.

12. GOVERNO DELLA FORNITURA

12.1. Modalità di autorizzazione e/o approvazione dei documenti

Sogei si riserva di effettuare l'approvazione del Piano della Qualità Generale, dei Piani della Qualità Specifici e/o dei Piani della Qualità di Progetto. Inoltre, si riserva di effettuare eventuali rilievi e/o osservazioni in merito a detti documenti, formalizzando gli stessi e assegnando il termine per la consegna del documento modificato.

L'eventuale approvazione del Piano della Qualità generale non implica l'approvazione dei Piani della Qualità Specifici e/o Piani della Qualità di Progetto che, ove Sogei lo ritenga applicabile, sono valutati singolarmente nell'ambito dei singoli servizi/obiettivi.

In generale, l'approvazione dei prodotti/deliverable della fornitura e/o gli eventuali rilievi sono formalizzati (anche via email o verbale) entro 10 giorni lavorativi dalla loro consegna o nel diverso termine concordato e indicato nel relativo Piano di Lavoro. In mancanza di comunicazione entro detti termini, i prodotti/deliverable si intendono approvati, fatta eccezione per la documentazione prodotta all'esito della fase di realizzazione, nel caso di adozione del ciclo completo e/o standard.

La tacita approvazione non è comunque mai prevista per i seguenti documenti:

- Piano di lavoro
- Piano della Sicurezza (Lotto 1 e Lotto 2)
- Consuntivo attività
- Rendicontazione Indicatori di qualità.

Nel caso in cui, all'interno di una fase, siano previsti più documenti questi possono essere approvati singolarmente, fermo restando che tutti i documenti previsti dovranno essere approvati perché sia possibile dichiarare conclusa la fase.

Il Fornitore si impegna a modificare e riconsegnare la documentazione oggetto di rilievo e/o mancata approvazione, fino all'approvazione da parte di Sogei, senza alcun onere per Sogei e/o per l'Amministrazione.

Per tutti i prodotti della fornitura soggetti ad approvazione, la presenza di anomalie di gravità tale da impedire lo svolgimento delle attività di verifica ed approvazione comporta l'applicazione delle sanzioni contrattualmente previste.

Sogei, in caso di reiterata consegna di documentazione non conforme, in termini di aderenza agli standard e/o ai contenuti attesi, si riserva la facoltà di dichiarare "non approvabile/accettabile" tale documentazione.

12.2. Monitoraggio delle attività contrattuali

Il monitoraggio è svolto conformemente a quanto previsto dalla circolare n. 1 del 20 gennaio 2021 emessa dall'AgID, ai sensi dell'art. 14-bis, comma 2, lett. h.) del CAD - Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n. 82, come modificato dal Decreto Legislativo luglio 2020 n.76.

Il Fornitore si impegna a fornire tutti i documenti necessari all'attività di monitoraggio nei formati standard richiesti, salvo evoluzioni derivanti dall'introduzione di strumenti automatici a ciò deputati. La funzione di monitoraggio è svolta da Sogei o da soggetto da essa incaricato. Il Fornitore si impegna a inviare a Sogei la documentazione comprovante l'esito delle visite di sorveglianza della società di certificazione della qualità entro un mese dalla data della verifica. Inoltre, il Fornitore e/o i subfornitori possono essere fatti oggetto di verifiche anche ispettive effettuate da Sogei tramite personale proprio o da terzi da essa incaricati, svolte nel rispetto di quanto prescritto dalla serie di norme EN ISO 19011 in corso di validità.

Sogei si riserva di effettuare controlli sulla qualità di quanto prodotto; si riserva, inoltre, di verificare lo stato di avanzamento e la modalità di esecuzione delle attività anche presso la sede del Fornitore. In tal caso il Fornitore deve essere disponibile ad incontri/visite di Sogei o terzi da essa delegati, finalizzate alla verifica del reale stato di avanzamento delle attività, dell'effettivo utilizzo del mix di figure professionali previsto contrattualmente, dell'aderenza dei profili richiesti alle figure professionali utilizzate per l'erogazione dei servizi previsti, dello stato di implementazione ed utilizzo delle soluzioni, metodologie e processi.

Si precisa che Sogei, anche attraverso terzi da essa delegati, si riserva di effettuare verifiche presso il Centro Servizi del **Fornitore Lotto 1** e del **Fornitore Lotto 2** anche prima del **Periodo di start up** nonché per l'intera durata contrattuale.

Il Fornitore è tenuto ad adottare e mantenere, per tutta la durata contrattuale, strumenti, procedure e presidi organizzativi idonei a garantire la piena tracciabilità delle attività svolte, delle relative modalità di esecuzione e dell'impiego degli eventuali meccanismi di flessibilità previsti dalla documentazione contrattuale.

Tali strumenti dovranno consentire alla Stazione Appaltante di verificare in ogni momento la corretta esecuzione dei servizi, l'effettivo dimensionamento delle prestazioni erogate, l'allocazione delle attività tra i diversi soggetti coinvolti nell'esecuzione e il regime applicabile alle singole attività, assicurando la chiara individuazione delle rispettive responsabilità operative e contrattuali.

12.3. Rilievi

I rilievi sono le azioni di avvertimento da parte di Sogei conseguenti il non rispetto delle indicazioni contenute nella documentazione contrattuale (Contratto, Capitolato tecnico e Allegati, Offerta, Piano della Qualità Generale/Specifico, Piano della Qualità di progetto, Piano di Lavoro, ecc.).

Quindi possono essere emessi rilievi - oltre che per i casi contemplati nell'Allegato 3 - anche per qualunque altra non conformità ai dettami contenuti nella documentazione contrattuale, comprendendo la qualità della documentazione prodotta dal Fornitore nel corso della fornitura.

Essi consistono in comunicazioni formali al Fornitore - ognuna delle quali potrà contenere uno o più rilievi - che non prevedono di per sé l'applicazione di penali ma costituiscono un avvertimento su aspetti critici della fornitura e, se reiterate e accumulate, possono dar adito a penali, secondo quanto previsto nell'Allegato 3 e determinato nel Contratto.

I rilievi sono formalizzati dal Direttore dell'Esecuzione.

Qualora il Fornitore ritenga di procedere alla richiesta di annullamento del rilievo, deve sottoporre a Sogei un documento con elementi oggettivi ed opportune argomentazioni entro **3 giorni lavorativi** dall'emissione della nota di rilievo.

12.4. Rilevazione della soddisfazione dei referenti

La rilevazione è a carico del Fornitore che si può avvalere anche di strutture specializzate ed ha come oggetto sia l'erogazione dei servizi sia il governo della fornitura, esaminando pertanto anche aspetti di carattere non strettamente operativo.

Le modalità di rilevazione sono concordate con Sogei che comunica il nominativo dei referenti Sogei e/o dell'Amministrazione e approva il questionario.

Sogei si riserva di richiedere la modifica del questionario anche ad ogni rilevazione.

Sogei si riserva di richiedere che la rilevazione sia effettuata anche su un campione significativo di utenti finali dei servizi IT, dandone preavviso al Fornitore in modo da consentire allo stesso di predisporre uno o più questionari specifici.

Ulteriori dettagli sono riportati nell'Allegato 3, in relazione all'**IQ09 – Grado di soddisfazione dei referenti**.

12.5. Modalità di accettazione dei prodotti

Sogei si riserva di verificare la conformità di tutti i prodotti (intesi come output delle attività a carattere realizzativo) realizzati, personalizzati, configurati e/o evoluti dal Fornitore sottoponendoli a test e/o collaudo in base al Piano di test prodotto dal Fornitore stesso e approvato da Sogei.

Sogei, inoltre, si riserva di verificare la conformità di quanto realizzato non solo sulla base dei test progettati ma anche di eventuali ulteriori casi di test e di richiedere al Fornitore di tracciare le operazioni di test e collaudo attraverso la produzione di documentazione ad hoc.

L'esito del collaudo è tracciato nella documentazione redatta e sottoscritta da Sogei, utilizzata per la Verifica di conformità.

12.5.1. Modalità di svolgimento

Il collaudo è effettuato in contraddittorio con il Fornitore ed è svolto da Sogei. Inoltre, Sogei si riserva la facoltà di richiedere la partecipazione di personale dell'Amministrazione e/o di terzi (es. Fornitore aggiudicatario dell'altro Lotto, fornitori applicativi, ecc...) alle sessioni di collaudo.

Salvo diversa indicazione di Sogei, il collaudo è effettuato presso le sedi Sogei e/o dell'Amministrazione secondo gli standard e gli indirizzi metodologici indicati da Sogei stessa.

Il Fornitore è tenuto ad effettuare tutte le attività propedeutiche ed a fornire il supporto necessario per facilitare le operazioni di collaudo, senza alcun onere aggiuntivo per Sogei e/o per l'Amministrazione.

Ogni anomalia riscontrata deve essere censita secondo le modalità concordate con Sogei. Il Fornitore è tenuto comunque a risolvere tempestivamente ogni anomalia riscontrata nel più breve tempo possibile e comunque entro i tempi definiti da Sogei, senza alcun onere aggiuntivo per Sogei e/o per l'Amministrazione.

12.5.2. Interruzione del collaudo

Nel caso in cui, nel corso delle operazioni di collaudo siano rilevate anomalie che secondo Sogei, per numero e/o gravità, non permettano il prosieguo delle attività, il collaudo è sospeso per riprendere alla data indicata da Sogei stessa.

In caso di più sospensioni sul medesimo obiettivo Sogei si riserva la facoltà di dichiarare “non approvabile/accettabile” il prodotto oggetto di verifica per inadempimento del Fornitore. In tal senso è redatto e sottoscritto da Sogei il verbale/lettera di mancata accettazione/approvazione.

Nel caso in cui sia possibile procedere all'accettazione/approvazione/valutazione dei prodotti, è redatto e sottoscritto da Sogei il verbale/lettera di accettazione/approvazione. Tale documento è utilizzato in fase di Verifica di Conformità.

12.6. Verifiche di conformità

Il soggetto deputato all'esecuzione delle attività di verifica di conformità, dopo aver acquisito la documentazione tecnico-funzionale dei servizi, sia a carattere continuativo che progettuale, procede a certificare la corretta esecuzione degli stessi.

Dell'esito di tale verifica è data comunicazione formale al Fornitore.

Per ulteriori dettagli si rinvia a quanto disciplinato nel Contratto.

13. GESTIONE DELLA QUALITÀ

13.1. Assicurazione Qualità

Nell'esecuzione delle attività il Fornitore deve:

- essere in possesso di certificazione UNI EN ISO 9001, in corso di validità, relativa al sistema di gestione per la qualità, idonea, pertinente e proporzionata al seguente oggetto:
- per il Lotto 1, i servizi di assistenza utenti e help desk;
- per i Lotti 2 e 3, i servizi di conduzione di sistemi elaborativi e di supporto specialistico ICT;

- rispettare i principi di assicurazione e di gestione della qualità della norma UNI EN ISO 9001 per cui è richiesta la certificazione;
- attenersi ed essere conforme a quanto previsto dal Piano della Qualità Generale e/o dai Piani della Qualità Specifici e/o dai Piani della Qualità di progetto, prodotti nel corso della fornitura, e dal proprio Sistema di Gestione della Qualità.

Il Piano della Qualità Generale definisce le caratteristiche qualitative cui deve sottostare l'intera fornitura, mentre il Piano della Qualità Specifico/Piano della Qualità di progetto definisce quelle specifiche relative alla singola attività o al singolo intervento o le eventuali deroghe al Piano della Qualità Generale, ove Sogei lo ritenga applicabile.

Il Piano della Qualità Specifico o il Piano della Qualità di progetto non devono essere prodotti se non esistono specificità del servizio e/o dell'obiettivo e/o dell'intervento e/o deroghe a quanto previsto nel Piano della Qualità Generale, mentre le attività di tipo continuativo a canone/consumo sono disciplinate nel Piano della Qualità Generale.

Il Piano della Qualità Generale, il Piano della Qualità Specifico e il Piano della Qualità di progetto sono redatti dal Fornitore sulla base dello schema esposto nell'Allegato 5 e costituiscono il riferimento per le attività di verifica e validazione svolte dal Fornitore, all'interno dei propri gruppi di lavoro.

Per quanto riguarda le eventuali soluzioni migliorative proposte dal Fornitore in sede di Offerta, il Piano della Qualità Generale/Piano della Qualità di progetto ne descrive le modalità realizzative nonché le modalità con cui il Fornitore intende garantirne l'adeguatezza durante tutta la fornitura.

Salvo diversa indicazione di Sogei, il Piano della Qualità Generale e i Piani della Qualità Specifici/Piani della Qualità di progetto devono essere aggiornati a seguito di significativi cambiamenti di contesto in corso d'opera o, comunque, su richiesta di Sogei ogni qualvolta lo reputi opportuno. Essi devono essere riconsegnati aggiornati a livello di intero documento, e non per le sole parti variate, e deve essere possibile individuare le modifiche effettuate.

Inoltre, nel caso in cui il Fornitore certificato rispetto alla norma UNI EN ISO 9001 non risolva i rilievi notificati da Sogei sui Piani della Qualità, quest'ultima si riserva di effettuare un'apposita segnalazione ad Accredia.

13.2. Indicatori di Qualità

Il profilo di qualità previsto per la fornitura ed i relativi indicatori di qualità sono descritti nell'Allegato 3. Il Fornitore è tenuto a rendicontare i risultati della misurazione di tutti gli Indicatori di qualità per l'intera durata contrattuale attraverso la **Rendicontazione Indicatori di qualità**.

Si segnala che agli Indicatori di Qualità sono, di volta in volta, associate azioni contrattuali quali: l'applicazione di penali, il mancato raggiungimento degli Indici di prestazione nonché l'emissione di uno o più rilievi, come specificato nell'Allegato 3 e dettagliato nel Contratto.

13.3. Indici di prestazione

Nella fornitura sono fissati specifici Indici di prestazione cui è legata una quota dei corrispettivi maturati.

Nell'Allegato 3 è riportata la matrice di associazione tra gli indicatori di qualità cui è legato l'indice di prestazione e la quota percentuale (% Quota) dei corrispettivi maturati, erogata solo al raggiungimento dell'indice stesso.

Per gli Indici di prestazione, la “% Quota” si intende maturata con il contemporaneo rispetto dei valori di soglia degli Indicatori di qualità ai quali sono correlati. **In altri termini, il mancato rispetto del previsto valore di soglia anche di un solo Indicatore di qualità comporta il mancato raggiungimento dell'Indice di prestazione correlato.** Ciò ha efficacia per il complesso dei corrispettivi maturati nel periodo di riferimento (trimestre).

La rendicontazione degli Indici di prestazione è effettuata attraverso la **Rendicontazione Indicatori di qualità**.

13.4. Revisione degli Indicatori di Qualità

Durante l'intero periodo contrattuale ciascun Indicatore di Qualità può essere riesaminato, su richiesta di Sogei, in accordo con il Fornitore, qualora il riesame si renda necessario in conseguenza della disponibilità di nuovi strumenti di misurazione non disponibili alla data di stipula del Contratto e/o dell'adeguamento delle metodiche di rilevazione che siano risultate non efficaci.

Gli eventuali aggiornamenti conseguenti al riesame sono ammessi esclusivamente nei limiti necessari ad assicurare l'affidabilità della misurazione e non possono in alcun caso comportare modifiche sostanziali agli Indicatori di Qualità.

La Sogei ed il Fornitore, in caso di necessità, concordano eventuali modifiche ai metodi di calcolo definiti per gli Indicatori. Il Fornitore si impegna a erogare i servizi tenendo conto delle modifiche richieste e a recepirle nel Piano della Qualità generale/specifico le cui modalità di consegna sono indicate al par. 9.12.

Durante l'intero periodo contrattuale ciascun Indicatore di qualità potrà essere riesaminato su richiesta di Sogei. A titolo esemplificativo e non esaustivo, l'esigenza di riesame può derivare da nuovi strumenti di misurazione non disponibili alla data di stipula del contratto e/o dall'adeguamento delle metodiche atte alla rilevazione dei singoli Indicatori di qualità che fossero risultate non efficaci. Sogei ed il Fornitore, in caso di necessità, concordano eventuali modifiche ai metodi di calcolo definiti per gli Indicatori. Il Fornitore si impegna a erogare i servizi tenendo conto delle modifiche richieste e a recepirle nel Piano della Qualità generale, da sottoporre all'approvazione di Sogei.

Tale facoltà è applicabile sia nel corso della durata base del Contratto sia nell'eventuale periodo di proroga.

13.5. Strumenti per la rilevazione e rendicontazione degli Indicatori di qualità

Gli Indicatori di qualità operativi (**Lotto 1 e Lotto 2**) sono rilevati attraverso gli **Strumenti resi disponibili da Sogei/Amministrazione** nonché, per quanto applicabile, attraverso gli **Strumenti resi disponibili dal Fornitore** di cui al par. 8.2, fatta salva diversa indicazione da parte di Sogei. Per ciascun lotto, gli Indicatori di qualità generali e di obiettivo sono rilevati, rendicontati e archiviati con gli **Strumenti resi disponibili dal Fornitore** di cui al par. 8.2.

Si precisa, tuttavia, che Sogei si riserva di implementare meccanismi per la rilevazione e la rendicontazione di detti IQ sugli **Strumenti resi disponibili da Sogei/Amministrazione**. In tale evenienza, la reportistica così elaborata è resa disponibile al Fornitore per la produzione della **Rendicontazione Indicatori di qualità**.

13.6. Periodo di Start up e azioni contrattuali

Nel **Periodo di Start up** non sono applicate le azioni contrattuali conseguenti il mancato rispetto dei valori di soglia prefissati per gli **Indicatori di qualità operativi**.

In tale periodo, inoltre, non sono applicabili gli Indici di prestazione prefissati **per i servizi remunerati a canone/a forfait**.

Sono, invece, applicabili le azioni contrattuali associate agli Indicatori di qualità generali e di obiettivo nonché gli Indici di prestazione prefissati per:

- i servizi continuativi a consumo
- gli obiettivi progettuali a corpo.

Maggiori dettagli sull'applicabilità degli Indicatori di qualità sono forniti nell'Allegato 3.

Il Fornitore deve essere, comunque, impegnato al raggiungimento del livello di qualità prefissato. Ogni scostamento dalle soglie previste deve essere motivato e dettagliato.

14. GARANZIA

Tutti i prodotti realizzati, personalizzati, configurati e/o evoluti dal Fornitore nell'ambito dell'appalto, comprese le **Migliorie**, usufruiscono di un periodo di garanzia pari a tutta la durata contrattuale. Pertanto, se applicabile deve essere garantita la correzione dei difetti:

- degli oggetti software nuovi e/o modificati;
- delle basi dati deteriorate come ripercussione dei difetti;
- della documentazione;
- dei prodotti/servizio realizzati.

Sogei si riserva di verificare l'esito degli interventi del Fornitore. Tali interventi sono soggetti agli Indicatori di qualità di cui all'Allegato 3 e alle relative azioni contrattuali.