

ID 2710

GARA A PROCEDURA APERTA, AI SENSI DEL D.LGS. 36/2023 E S.M.I., PER LA CONCLUSIONE DI UN ACCORDO QUADRO AVENTE AD OGGETTO L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI SYSTEM MANAGEMENT PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI

CAPITOLATO TECNICO SPECIALE

CLASSIFICAZIONE DEL DOCUMENTO: CONSIP PUBLIC



INDICE

1	PREMESSA.....	3
2	OGGETTO DELLA FORNITURA	4
3	DURATA	5
4	AMBITO TECNOLOGICO E ORGANIZZATIVO DELLA FORNITURA.....	6
4.1	Infrastrutture hardware e software di base delle Amministrazioni	6
4.2	Risorse professionali da impiegare nell'affidamento	8
4.3	Modalità organizzative per l'operatività da remoto	11
4.4	Modalità organizzative per l'operatività on-site.....	12
5	DESCRIZIONE DEGLI OGGETTI DI FORNITURA.....	13
5.1	Presidio operativo.....	13
5.2	Supporto specialistico.....	18
5.3	Monitoraggio H24 da remoto	21
5.4	Reperibilità.....	24
5.5	Intervento fuori orario	25
5.6	I Servizi Accessori	26
6	FASI OPERATIVE DELLA FORNITURA	28
6.1	Fase di subentro	28
6.2	Fase di startup	29
6.3	Attività di fine fornitura	29
6.4	Exit Strategy e Grace Period per le soluzioni cloud	29
7	MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI.....	31
7.1	Responsabile unico delle attività contrattuali (RUAC).....	31
7.2	Strumenti di governance dei servizi.....	32
7.3	Comunicazioni e Approvazioni.....	32
7.4	Indicatori di Qualità della Fornitura.....	33
7.5	Monitoraggio	34
7.6	Pianificazione e Consuntivazione.....	34
8	REQUISITI	38
8.1	ISO 9001.....	38
8.2	ISO 27001.....	38
8.3	Qualificazione Cloud	39
8.4	DNSH.....	40



1 PREMESSA

La Consip S.p.A., nell'ambito della attuazione del Programma di Razionalizzazione della Spesa Pubblica, nell'intento di fornire supporto e consulenza alle Amministrazioni per specifiche esigenze di approvvigionamento di beni e servizi, con la presente procedura intende stipulare un Accordo Quadro con più operatori economici (fino a un massimo di 4, secondo le regole precisate nel Capitolato d'oneri), ai sensi dell'art. 59, comma 4, lettera c), del Codice. In particolare, l'affidamento di ciascun Contratto Esecutivo potrà avvenire, alternativamente:

- a) secondo i termini e le condizioni dell'Accordo Quadro senza riaprire il confronto competitivo tra gli operatori economici parti dell'Accordo Quadro
- b) riaprendo il confronto competitivo tra gli operatori economici parti dell'Accordo Quadro;

con le modalità e alle condizioni specificate nel Capitolato Tecnico Generale.

Il presente Capitolato Tecnico Speciale disciplina i contenuti di dettaglio ed i requisiti minimi dei servizi, in termini di quantità, qualità e livelli di servizio.

Costituiscono parti integranti del presente Capitolato Tecnico Speciale le seguenti appendici:

Appendice 1 - Profili Professionali: contenente i requisiti professionali minimi delle risorse da impiegare nell'erogazione dei servizi.

Appendice 2 - Indicatori di Qualità: contenente gli indicatori di qualità della fornitura.

Appendice 3 - Prodotti: contenente i principali documenti di fornitura.

Appendice 4 – Schema verifiche ispettive: contenente i requisiti oggetto di monitoraggio ai fini delle verifiche ispettive.



2 OGGETTO DELLA FORNITURA

L'oggetto della fornitura riguarda i servizi di conduzione operativa e di supporto specialistico per le infrastrutture hardware e software di base utilizzati dalle P.A. a supporto delle proprie attività informatizzate.

I servizi di conduzione operativa consistono nel complesso delle attività volte a garantire la piena operatività delle infrastrutture tecnologiche, a mantenerne la perfetta efficienza e a garantire agli utenti la disponibilità e le prestazioni delle applicazioni su di esse installate e l'integrità dei relativi dati.

I servizi di supporto specialistico hanno l'obiettivo di fornire alle P.A. il supporto necessario per garantire il costante allineamento con l'evoluzione tecnologica del mercato ICT delle infrastrutture tecnologiche e a definirne la crescita, in coerenza con gli obiettivi strategici delle Amministrazioni.

L'oggetto della fornitura è relativo ai soli servizi professionali suddetti e non prevede la fornitura di apparecchiature hardware o prodotti software, l'hosting/housing delle infrastrutture tecnologiche presso la sede del Fornitore o la fornitura di risorse cloud (IaaS, PaaS, SaaS, etc.). Sono invece inclusi nella fornitura gli strumenti eventualmente messi a disposizione dal Fornitore a supporto dell'erogazione dei servizi e i componenti necessari per erogare l'eventuale servizio accessorio di manutenzione hardware, qualora richiesto.

I servizi oggetto della presente iniziativa sono articolati in:

- **Servizi base**, che ogni Amministrazione deve necessariamente richiedere, selezionando uno o più servizi tra quelli elencati di seguito:
 - i. presidio operativo
 - ii. supporto specialistico
 - iii. monitoraggio H24 da remoto
- **Servizi opzionali**, che ogni Amministrazione può richiedere esclusivamente in aggiunta ai servizi base, selezionando uno o più servizi tra quelli elencati di seguito:
 - i. reperibilità
 - ii. intervento fuori orario
- **Servizi accessori**, che ogni Amministrazione può richiedere esclusivamente in aggiunta a uno o più servizi base ed esclusivamente tramite Appalto Specifico con rilancio competitivo, nella misura massima del **30% del valore a base d'asta dell'Appalto Specifico**. I servizi accessori dovranno essere definiti dall'Amministrazione in termini di requisiti, specifiche, modalità di erogazione, misurazione, valutazione e remunerazione, dimensionamento e prezzi a base d'asta. Le Amministrazioni non possono chiedere servizi accessori che modifichino i servizi o le offerte di prima fase. I servizi accessori devono fare riferimento ad una o più delle seguenti famiglie:
 - i. monitoraggio H24 on-site
 - ii. manutenzione hardware
 - iii. supporto ambienti client



3 DURATA

L'Accordo Quadro ha una durata di **24 mesi** a decorrere dalla data di attivazione, ovvero la minore durata determinata dall'esaurimento dell'importo massimo stabilito nell'Accordo Quadro, eventualmente incrementato come meglio precisato nell'Accordo Quadro.

La predetta durata dell'Accordo Quadro potrà essere prorogata fino ad un massimo di ulteriori n. **12 mesi**, a condizione che alla scadenza del termine non sia esaurito l'importo massimo stabilito nell'Accordo Quadro, eventualmente incrementato come meglio precisato nell'Accordo Quadro, e fino al raggiungimento del medesimo.

Resta inteso che, per durata dell'Accordo Quadro, si intende il periodo entro il quale le Amministrazioni potranno inviare i Piani dei Fabbisogni/Richieste di Offerta per l'affidamento dei Contratti Esecutivi.

Ciascun Contratto Esecutivo dispiegherà i suoi effetti dalla data di efficacia (come meglio disciplinata nel Capitolato Tecnico Generale) e avrà una durata minima di **12 mesi** e massima di **48 mesi**, decorrenti dalla data di conclusione delle attività di subentro, come meglio descritte al capitolo 6, ovvero, ove non ci sia stato subentro, dalla data di efficacia del Contratto Esecutivo.



4 AMBITO TECNOLOGICO E ORGANIZZATIVO DELLA FORNITURA

4.1 Infrastrutture hardware e software di base delle Amministrazioni

L'ambito tecnologico nel quale dovranno essere erogati i servizi previsti comprende le principali tecnologie presenti nel mercato ICT e ampiamente utilizzate dalle Pubbliche Amministrazioni. Di seguito viene fornita, a titolo puramente indicativo e non esaustivo, una panoramica degli ambiti tecnologici in questione.

Il Fornitore prende atto che, nel contesto dei singoli affidamenti e nel corso dei Contratti Esecutivi, le Amministrazioni possono introdurre variazioni dell'ambito tecnologico, a fronte di specifiche esigenze delle medesime o delle naturali evoluzioni dei sistemi ICT. Fermo restando quanto previsto nell'Appendice 1 – Profili Professionali, il Fornitore si impegna a garantire continuità nell'erogazione dei servizi, adeguando le conoscenze del personale impiegato e/o inserendo nei gruppi di lavoro risorse con skill adeguato, senza alcun onere aggiuntivo per le Amministrazioni.

Articolazione delle infrastrutture tecnologiche.

Le infrastrutture hardware e software di base utilizzate da ciascuna Amministrazione possono essere concentrate in un'unica sede, ovvero suddivise su più sedi distribuite geograficamente. In linea generale, ove il sistema informativo abbia una struttura distribuita su più sedi, i diversi Centri Elaborazione Dati sono collegati tra loro mediante rete geografica; inoltre, il sistema informativo nel suo complesso può disporre di collegamenti alla rete internet e al Sistema Pubblico di Connettività (SPC).

All'interno di ciascuna sede, possono essere presenti reti locali con cablaggi strutturati in fibra ottica e/o in rame, eventualmente articolate in più sotto-reti, sulle quali possono essere attestati non solo i server, ma anche le postazioni client del personale dell'Amministrazione e con eventuali "zone demilitarizzate" (DMZ) per l'accesso a/dall'esterno.

L'Amministrazione potrà disporre di infrastrutture tecnologiche "tradizionali" come anche utilizzare infrastrutture implementate secondo il paradigma del cloud computing, eventualmente combinando le due modalità secondo i modelli privato, pubblico o ibrido.

Architettura hardware e software di base dei sistemi

Ciascuna Amministrazione può disporre di apparecchiature hardware e prodotti software di base di varia natura e specializzati per diversi ambiti funzionali. Nella tabella seguente si riporta una sintesi delle tecnologie e dei principali produttori/prodotti presenti sul mercato ICT. Si ribadisce che tale elenco è fornito a puro titolo indicativo e non esaustivo.

COMPONENTI HARDWARE	
Server/client	server entry-level, midrange o enterprise, configurazioni standalone, rack o blade, architettura x86, RISC, z/architecture, sistemi integrati/convergenti/iperconvergenti;
Storage	SAN, NAS, protocolli fiber channel, fiber channel-over-Ethernet, iSCSI, Infiniband, tape library e virtual tape library
Network & security	Protocolli di rete e di routing per reti locali, cablaggio strutturato, sistemi wireless, apparati (switch, router, firewall, load balancer, wifi access points), network solutions (Alcatel-Lucent, Avaya, Brocade, Check Point software, Cisco, Extreme Networks, Fortinet, HP)



SISTEMI OPERATIVI E VIRTUALIZZAZIONE

Server operating systems	Z/OS, Unix (AIX, HP-UX, Solaris), Linux (Red Hat, Ubuntu, Suse, CentOS), Windows;
Virtualization software	virtual server, virtual client (VMWare, Microsoft Hyper-V, Citrix, RedHat Virtualization)
Client operating systems	Linux, Windows

CLOUD COMPUTING

Servizi	IaaS, PaaS, SaaS
Piattaforme	Public (Amazon, Aruba, Google, Microsoft, Oracle, ecc.), On Premise, Hybrid
Tecnologie	Openstack/Openshift, Cloud Foundry, Kubernetes, Docker

SOFTWARE DI INFRASTRUTTURA

storage management	SAN management software, HSM (Brocade Network Advisor, Broadcom CA Vantage SRM, EMC Ionix UIM, Hitachi OPS Center, HP Storage Essentials, IBM Spectrum Control, NetApp OnCommand)
Backup & recovery	CA Arcserve, CommVault Simpana, Dell EMC Data protection suite, HP DataProtector, IBM Spectrum Protect, Veritas Netbackup
application integration & middleware software	integration middleware (web services, ESB, message-oriented middleware) (IBM MQ, Oracle Fusion middleware, RedHat Jboss Fuse, Software AG WebMethods, Tibco)
	application server & transaction processing (Apache Tomcat, IBM Websphere, Microsoft .NET framework, Oracle Weblogic, RedHat Jboss EAP, IBM CICS, IBM IMS)
	portals and web infrastructure (IBM Websphere portal, Microsoft Sharepoint, OpenText, Oracle Webcenter portal, RedHat Jboss EPP)
data management and integration	database management systems and tools (administration, utilities, monitoring) (DB2, Oracle, SQL Server, MySQL) data integration (ETL, quality, metadata) (IBM Infosphere, Informatica Powercenter, Microsoft SSIS, Oracle, SAP, SAS Dataflux) Big data technologies (Hadoop, MongoDB, Splunk, Elasticsearch, Splunk)
enterprise content management	Document management, Workflow/Business Process Management, Web content management (Alfresco, Microsoft Sharepoint, IBM FileNet e Webcontent manager, Oracle Webcenter, OpenCMS, OpenText)



IT operations management software	System/application performance monitoring (Microsoft Operations Manager, Oracle Enterprise Manager, IBM Tivoli, BMC Helix Monitor, Broadcom UIM,)
	IT service management (service desk, asset, change, configuration management) (BMC Helix ITSM (Remedy), Broadcom CA Service Desk Manager, IBM Smartcloud Control Desk, ServiceNow)
	workload automation (BMC Control M, Broadcom CA workload automation, IBM Tivoli workload scheduler)
security software	data security (encryption)
	endpoint security (antivirus)
	identity and access management (single sign-on)
	network security (firewall, VPN)
PACKAGES APPLICATIVI	
Business Intelligence	IBM Cognos, Microstrategy, Oracle BIEE, Pentaho, Qlicktech, SAP BusinessObjects
Customer Relationship Management	Oracle Siebel, SAP
Enterprise Resource Planning	SAP, Oracle JD Edwards EnterpriseOne, SAGE ERP X3
AMBIENTI CLIENT	
Client software	sistemi operativi client e dispositivi mobili (Windows, Apple, Android)
	prodotti software di informatica individuale (MS Office, MS SharePoint, OpenOffice)
	web browser (Internet Explorer, Firefox, Chrome, Safari)
	antivirus (McAfee, Norton, Kaspersky, Avira)
	Sistemi di virtualizzazione (XenApp, XenDesktop)
	software distribution e remote desktop control

4.2 Risorse professionali da impiegare nell'affidamento

Ferme restando le competenze richieste nel Capitolato Tecnico e relative appendici e quelle migliorative eventualmente offerte, le risorse impiegate nei servizi dovranno possedere elevate capacità tecniche e professionali, quali prontezza, precisione, affidabilità, competenza e perfetta conoscenza della documentazione contrattuale.



Il Fornitore deve garantire un elevato grado di flessibilità nel rendere disponibili le risorse, nonché nel garantire l'aggiornamento tecnico delle necessarie competenze.

Le risorse da impiegare/sostituire devono rispondere ai requisiti indicati per i relativi profili professionali, che potranno essere aggiornati sulla base dell'evoluzione delle tecnologie relative alla presente iniziativa, nei limiti e con le modalità indicate nell'Appendice 1 – Profili Professionali. In caso di sostituzione, le nuove risorse professionali devono avere attestati ed esperienze, in tipologia e durata, non inferiori alle risorse da sostituire.

Si precisa inoltre che i titoli e le certificazioni richieste dovranno essere posseduti per l'intera durata contrattuale. In caso di sostituzione di risorse certificate, le nuove risorse dovranno possedere le medesime certificazioni o superiori. Si rinvia in ogni caso alle previsioni contenute nelle appendici relative agli indicatori di qualità del Capitolato Tecnico.

Nell'Appendice 1 "Profili professionali" sono descritte le figure professionali di riferimento a cui dovranno aderire le risorse impiegate dal Fornitore per l'erogazione dei servizi.

La struttura dei profili fa riferimento allo schema previsto nell'European e-Competence Framework (ECF), in cui le diverse figure sono individuate in base all'area di competenza, non solo tecnica, ma anche organizzativa, e al livello di autonomia e leadership previsto in ciascuna area. Per la presente iniziativa sono stati individuati i seguenti profili, opportunamente adattati al contesto di riferimento delle attività previste:

- ICT Operations Manager, è una figura di coordinamento di gruppi di lavoro, tipicamente responsabile della gestione dei CED o comunque di ambienti complessi;
- ICT Security Manager, è una figura altamente specializzata e con solida esperienza in ambito sicurezza, che indirizza le politiche di sicurezza complessive del Sistema Informativo;
- Project Manager, è la figura di coordinamento di attività progettuali, responsabile della pianificazione di risorse e attività;
- Systems Architect, è una figura altamente specializzata e con solida esperienza in specifici ambiti tecnologici, che individua soluzioni innovative e indirizza l'evoluzione del Sistema Informativo;
- Technical Specialist, è una figura specializzata e con esperienza in diversi ambiti tecnologici, che opera con autonomia nella gestione ed evoluzione del Sistema Informativo; può corrispondere alla tradizionale figura di specialista di tecnologia/prodotto;
- Network Specialist, è una figura specializzata e con esperienza in ambito reti, che opera con autonomia nella gestione ed evoluzione del Sistema Informativo; può corrispondere alla tradizionale figura di Sistemista Senior;
- ICT Security Specialist, è una figura specializzata e con esperienza in ambito sicurezza, che opera con autonomia nella gestione ed evoluzione del Sistema Informativo; può corrispondere alla tradizionale figura di Sistemista Senior;
- Database Administrator, è una figura specializzata e con esperienza in ambito DBMS, che opera con autonomia nella gestione ed evoluzione del Sistema Informativo; può corrispondere alla tradizionale figura di Sistemista Senior;
- System Administrator, è una figura specializzata in diversi ambiti tecnologici, che opera con autonomia nella gestione del Sistema Informativo; può corrispondere alla tradizionale figura di Sistemista;
- Technical agent, è una figura con competenze in diversi ambiti tecnologici, che opera con limitata autonomia nella gestione del Sistema Informativo; può corrispondere alle tradizionali figure di Sistemista Junior.

Nell'Appendice 1 "Profili professionali" i suddetti profili, pur nella loro specificità, fanno riferimento a conoscenze, competenze tecniche e certificazioni di prodotto generali. Tali conoscenze, competenze e certificazioni devono essere presenti nel complesso delle risorse professionali richieste al Fornitore sulle diverse attività e/o servizi e non in un'unica persona e possono essere intese come fra loro alternative in funzione del servizio di assegnazione e delle



esigenze progettuali. Resta inteso che, al contrario, i titoli di studio (o la cultura equivalente) e l'esperienza professionale dovranno essere posseduti da ciascuna risorsa.

Nel Piano dei fabbisogni per l'ordinativo diretto o nella Richiesta di offerta per l'Appalto Specifico è facoltà della singola Amministrazione specificare nel dettaglio le conoscenze, competenze tecniche necessarie e le certificazioni richieste per l'esecuzione delle attività, con le modalità previste nell'Appendice 1 – Profili Professionali. In particolare, anche in caso di Ordinario diretto a condizioni tutte fissate, l'Amministrazione può dettagliare le proprie esigenze richiedendo più risorse dello stesso livello (ad esempio Technical Specialist) e specializzando ciascuna di esse in base all'ambito tecnologico di riferimento (quindi, ad esempio, potranno essere previste due risorse Technical Specialist, di cui una specializzata in sistemi operativi e tecnologie di virtualizzazione ed una specializzata in tecnologie di storage e backup).

Solo in caso di Appalto Specifico con rilancio l'Amministrazione potrà richiedere, in termini migliorativi, conoscenze, competenze, certificazioni specifiche in relazione a tematiche, prodotti, sistemi e metodologie, ulteriori rispetto a quelle indicate per lo specifico profilo nell'Appendice 1.

Il fornitore garantisce che tutte le risorse che impiegherà per l'erogazione dei servizi oggetto della fornitura sono adeguate al ruolo assegnato all'interno dei servizi.

A tal fine il fornitore, nel Piano di Subentro e startup e nel Piano di lavoro Generale, dovrà indicare le risorse professionali proposte per l'attivazione dei servizi della fornitura e di tutte le attività propedeutiche alla presa in carico dei servizi, anche in funzione delle indicazioni dell'Amministrazione.

Per l'accettazione del personale proposto, l'Amministrazione si riserva la possibilità di procedere ad un colloquio tecnico di approfondimento (che può comprendere prove tecniche specifiche), per verificare la corrispondenza delle competenze elencate nel CV e l'effettivo possesso di competenze ed expertise.

Il fornitore dovrà rendere disponibile al colloquio la risorsa entro **3 giorni lavorativi** dalla richiesta.

Qualora l'Amministrazione ritenga inadeguato il personale, essa procederà alla richiesta formale di sostituzione, anche nel periodo di subentro.

Di seguito, in forma tabellare, vengono sintetizzati i vincoli temporali previsti per la consegna dei CV ed i tempi di inserimento delle risorse impiegate.

Tabella 4.1 Vincoli Temporali

Vincoli temporali			
Attività	Evento	Giorni	Note
Invio del CV a seguito di richiesta di inserimento/sostituzione di una risorsa	Richiesta	10 giorni lavorativi	
Disponibilità della risorsa per colloquio	Richiesta di colloquio	3 giorni lavorativi	
Disponibilità della risorsa per l'inserimento nei team di lavoro	Comunicazione di valutazione positiva	5 giorni lavorativi	

L'Amministrazione si riserva di chiedere la sostituzione del personale durante l'intera fornitura, con la medesima modalità e tempi sopra riportati o diverso (e maggior) termine assegnato dall'Amministrazione.



4.3 Modalità organizzative per l'operatività da remoto

L'operatività da remoto deve essere garantita H24, 7 giorni su 7, 365 giorni l'anno, per le Amministrazioni che facciano richiesta del servizio di Monitoraggio H24 da remoto.

L'operatività da remoto dovrà prevedere tutte le attività di monitoraggio dei sistemi, delle reti e delle applicazioni incluse nel servizio di Monitoraggio H24 da remoto.

L'operatività da remoto oggetto del presente Accordo Quadro dovrà essere garantita mediante il Centro Servizi, con le seguenti modalità alternative (secondo quanto indicato in Offerta Tecnica):

- soluzioni di monitoraggio attive presso centri dati e sale server nella disponibilità del Fornitore; oppure
- soluzioni di monitoraggio fruibili in modalità Cloud SaaS erogate da infrastrutture di Cloud Service Provider (CSP).

Il Fornitore si impegna a garantire che, per tutta la durata dell'Accordo Quadro e dei Contratti Esecutivi, le soluzioni e gli strumenti proposti nell'offerta tecnica saranno costantemente aggiornati in funzione dell'evoluzione tecnologica degli stessi, anche mediante l'utilizzo di piattaforme diverse, ma comunque con funzionalità equivalenti o superiori. L'utilizzo di piattaforme diverse dovrà in ogni caso essere approvato da Consip S.p.A., che a tal fine avrà la facoltà di svolgere ogni approfondimento ritenuto più opportuno, anche in contraddittorio con il Fornitore.

4.3.1 Centro Servizi

L'utilizzo del centro servizi non comporta alcun onere aggiuntivo per le Amministrazioni. Sono inclusi nel servizio anche i costi per il collegamento telematico tra il Centro Servizi del Fornitore e la rete dell'Amministrazione.

Il Centro Servizi deve essere ubicato nel territorio di uno degli Stati membri dell'Unione Europea. La lingua di riferimento per l'erogazione dei servizi deve essere l'italiano.

Il Fornitore dovrà collegarsi alla rete dell'Amministrazione ed utilizzare la medesima per l'erogazione dei servizi in modalità remota. Nel caso di Amministrazioni con più sedi, il Fornitore dovrà prevedere esclusivamente la connettività verso la sede principale. Per le restanti sedi verrà utilizzata la rete interna dell'Amministrazione.

In caso di RTI o consorzi, tutte le imprese (esecutrici) potranno erogare servizi da remoto operando all'interno del/i centro/i servizi di cui al presente paragrafo, anche se lo stesso è di proprietà di diversa impresa, fermo restando quanto previsto al successivo paragrafo 8.2.

Da tale centro, attraverso l'utilizzo degli opportuni strumenti e mediante l'impiego di personale specializzato, il Fornitore dovrà poter operare, in collegamento con i sistemi dell'Amministrazione.

Il centro servizi deve quindi prevedere:

- una funzione di "service desk", attraverso la quale ricevere in modalità multicanale (telefono, mail, canale web) le segnalazioni e le richieste delle Amministrazioni;
- una "service control room" per il monitoraggio e la gestione dei sistemi;
- infrastrutture tecnologiche e strumenti operativi per il monitoraggio e la gestione dei sistemi, come dettagliato nel paragrafo relativo al servizio di Monitoraggio H24 da remoto.

4.3.2 Modalità cloud SaaS

Laddove il fornitore abbia indicato in Offerta Tecnica di voler usare le soluzioni cloud SaaS trovano applicazione altresì le previsioni di cui al presente paragrafo.

L'utilizzo delle soluzioni SaaS non comporta alcun onere aggiuntivo per le Amministrazioni.

Qualora venga prescelto, in sede di Offerta Tecnica, dal Fornitore l'utilizzo di soluzioni fruibili in modalità Cloud SaaS, i servizi dovranno essere erogati nel rispetto dei requisiti definiti dall'ACN in tema di qualificazione dei servizi e delle infrastrutture Cloud per le Pubbliche Amministrazioni, come meglio dettagliato al successivo paragrafo 8.3.



In particolare, la tipologia di dato trattato è quello **Ordinario**. Conseguentemente la qualificazione dovrà essere corrispondente alla tipologia sopra indicata.

A tal fine, secondo le indicazioni fornite dalla determina ACN n. 307 del 18 gennaio 2022, anche alla luce di quanto previsto dal decreto direttoriale ACN n. 29 del 2 gennaio 2023 e successive proroghe, nell'ambito del regime transitorio in essere, il livello di qualificazione minimo da possedere per la soluzione proposta è QC1, la quale dovrà essere erogata da infrastrutture di CSP con qualificazione minima QI1.

I livelli di qualificazione previsti costituiscono condizione essenziale ai fini della stipula dell'Accordo Quadro e dovranno essere mantenuti per tutta la durata del medesimo e dei singoli Contratti Esecutivi. Resta inteso che troveranno applicazione, ove possibile, le disposizioni eventualmente introdotte a seguito dell'entrata in vigore del regime ordinario di qualificazione dei servizi Cloud, la cui adozione da parte di ACN è attualmente prevista entro il 30 giugno 2024.

Si veda in ogni caso quanto indicato al successivo paragrafo 8.3.

4.4 Modalità organizzative per l'operatività on-site

I servizi oggetto della fornitura prevedono che le risorse professionali del Fornitore risiedano fisicamente presso le sedi operative dell'Amministrazione. Fanno eccezione il servizio di Monitoraggio H24 da remoto, che viene erogato esclusivamente con le modalità di cui al precedente paragrafo 4.3, e ovviamente il servizio di Reperibilità.

È tuttavia possibile che, per ragioni di natura organizzativa o per fare fronte a situazioni emergenziali, l'Amministrazione richieda che le risorse del Fornitore operino in modalità remota anche per i servizi di presidio operativo e/o supporto specialistico, per periodi di tempo più o meno estesi nel corso del contratto. In tali circostanze, le risorse del Fornitore potranno operare con le modalità di cui al precedente paragrafo 4.3 oppure mediante collegamenti VPN messi a disposizione dall'Amministrazione.

Va precisato che per tutti i servizi, ad eccezione del Monitoraggio H24 da remoto, le risorse del Fornitore eventualmente operanti in modalità remota saranno comunque dedicate al servizio dell'Amministrazione, come se operassero on-site. L'Amministrazione ha infatti diritto alla completa disponibilità delle risorse stesse nell'arco dell'intera durata giornaliera di erogazione dei servizi, indipendentemente dal fatto che i servizi siano erogati on-site o tramite collegamento remoto. A fronte di tale eventualità, quindi, i corrispettivi previsti per l'erogazione dei servizi rimangono comunque invariati, non essendo prevista differenza di costi in funzione delle diverse modalità operative (on-site o remoto). Saranno pertanto corrisposti i medesimi canoni per il presidio, le medesime tariffe per il supporto specialistico e via dicendo, indipendentemente dalla circostanza che i servizi stessi siano erogati in presenza o da remoto.



5 DESCRIZIONE DEGLI OGGETTI DI FORNITURA

I servizi di System Management includono l'esecuzione delle attività elementari descritte nei successivi paragrafi. La descrizione di tali attività si intende fornita a titolo indicativo e non esaustivo, potendo le Amministrazioni, in fase di affidamento, dettagliare in modo più approfondito le proprie esigenze, pur nell'ambito generale descritto. Nella tabella seguente sono sintetizzati i servizi previsti, con le relative metriche di dimensionamento e le modalità di remunerazione previste.

Servizio	Metrica di dimensionamento	Modalità di remunerazione
Presidio operativo	Numero di FTE	Canone annuo x FTE
Supporto Specialistico	Giorni/persona	Tariffa giornaliera a tempo/spesa o a corpo
Monitoraggio H24 da remoto	Numero di server logici	Canone annuo x server logico
Reperibilità	Giorni/persona	Tariffa giornaliera a tempo/spesa (notturna o festiva)
Interventi fuori orario	Ore/persona	Tariffa oraria a tempo/spesa
Servizi accessori	Da definire in AS	Da definire in AS

Nei paragrafi seguenti sono riportate le caratteristiche dettagliate dei singoli servizi.

5.1 Presidio operativo

Il servizio di Presidio operativo è finalizzato alla costituzione di un team permanente e dedicato che operi continuativamente per l'Amministrazione. Normalmente il team di presidio risiede fisicamente presso la sede dell'Amministrazione, salvo i casi descritti nel par. 4.4.

Il servizio di Presidio operativo include la attività descritte nel seguito.

Si precisa che nell'ambito del servizio di Presidio operativo, laddove **non sia stato acquistato** il servizio di **Monitoraggio H24 da remoto**, possono essere incluse anche attività afferenti al servizio di Monitoraggio H4 da remoto descritto successivamente, ma con le seguenti limitazioni: il team di presidio è tenuto ad effettuare attività di monitoraggio dei sistemi e dei servizi, ma esclusivamente nell'ambito dell'orario di copertura del servizio di presidio stesso, incluse le eventuali estensioni extra orario richieste per prolungare la disponibilità dei servizi agli utenti, ad esclusione delle ore notturne e/o dei giorni di sabato (se non incluso nell'orario di presidio), domenica e festivi. Le attività di monitoraggio potranno essere effettuate a condizione che l'Amministrazione metta a disposizione del Fornitore la propria piattaforma di monitoraggio. Si precisa che il Fornitore non è tenuto a mettere a disposizione dell'Amministrazione la piattaforma offerta per il servizio di Monitoraggio H24 da remoto. Al servizio possono essere applicati gli indicatori di qualità del monitoraggio H24 da remoto (vedi Appendice 2), ma con le limitazioni indicate nella stessa Appendice.

Le limitazioni sopra descritte non si applicano laddove l'Amministrazione, unitamente al servizio di Presidio operativo, acquisisca anche il servizio di Monitoraggio H24 da remoto.

Qualora l'Amministrazione abbia implementato dei processi di service management nel proprio ambiente gestionale, il team di presidio operativo è tenuto ad effettuare le attività di gestione applicando i processi di service management implementati dall'Amministrazione, a condizione che l'Amministrazione metta a disposizione del Fornitore la propria piattaforma di Service management.



5.1.1 Gestione sistemi

La gestione sistemi include tutte quelle attività necessarie per prendere in carico, condurre e mantenere sempre aggiornata e funzionante un'infrastruttura hardware e software di base utilizzata per l'erogazione di servizi informatici. In tale contesto si definisce "sistema" l'insieme di più componenti hardware e software assimilabili ad una unità elaborativa autonoma a supporto dello sviluppo, test, collaudo, manutenzione ed esercizio di una o più applicazioni. In tale definizione, rientrano anche eventuali risorse elaborative acquisite da Cloud Service Provider esterni attraverso i modelli IaaS, PaaS, SaaS, ecc.

La gestione dei sistemi comprende:

- la configurazione e personalizzazione dei sistemi, comprensiva di installazione del software di base
- l'eventuale distribuzione presso sistemi periferici, in relazione ad aggiornamenti di configurazioni esistenti;
- l'accensione e spegnimento dei sistemi, la produzione di stampe, lo start-up dei collegamenti, ecc.;
- la definizione, la realizzazione, la schedulazione e l'esecuzione delle procedure di gestione dei sistemi e dei collegamenti;
- il monitoraggio dei sistemi per la rilevazione e la risoluzione di malfunzionamenti hardware e software;
- la gestione delle utenze e dei relativi livelli di autorizzazione;
- la configurazione e la definizione delle modalità di utilizzo dello storage, in termini di regole di allocazione e movimentazione dei dati;
- la gestione dei backup/restore dei dati di sistema;
- il miglioramento delle prestazioni dei sistemi;
- l'esecuzione di test di disponibilità per le configurazioni "high availability" dei sistemi;
- il capacity management delle infrastrutture informatiche;
- l'esecuzione delle procedure operative per il salvataggio dei dati e delle configurazioni verso sistemi di disaster recovery, nonché la verifica periodica dell'efficienza delle procedure di gestione delle emergenze.

Gli obiettivi della gestione sistemi sono:

- Garantire la disponibilità dei sistemi e l'esecuzione delle attività schedate in coerenza con le specifiche indicate nel calendario di erogazione dei servizi all'utenza, sia interna che esterna.
- Assicurare un continuo controllo sullo stato dei sistemi e dei collegamenti, individuare criticità o malfunzionamenti ed intraprendere le azioni necessarie.
- Assicurare la corretta produzione e distribuzione degli output.
- Prevenire, gestire e risolvere tutti i problemi che comportano interruzione o degrado del servizio all'utenza.
- Ottimizzare l'utilizzo dello storage in termini di razionalizzazione degli accessi e garantire la disponibilità, la salvaguardia e l'integrità dei dati.
- Garantire l'efficienza dei sistemi rispetto all'utilizzo delle risorse hardware e software.
- Controllare l'impatto sulla tecnologia esistente e garantire l'adeguamento degli ambienti elaborativi a fronte dell'immissione in esercizio di modifiche correttive e/o evolutive di applicazioni esistenti.



5.1.2 Manutenzione sistemi

La manutenzione dei sistemi comprende le attività necessarie per mantenere continuamente allineati i sistemi alle più recenti innovazioni tecnologiche rilasciate dai fornitori e necessarie per la corretta erogazione del servizio, nonché tutte le attività necessarie per ripristinare il funzionamento dei sistemi a fronte di errori.

Per le componenti hardware, il servizio base è limitato all'attività di interfaccia con i soggetti responsabili dei contratti di manutenzione, che provvedono alla manutenzione stessa. La manutenzione dei sistemi/componenti difettosi può eventualmente essere richiesta come servizio accessorio (si veda a tale proposito il paragrafo 5.6).

Per la manutenzione del SW di sistema, invece, il servizio base include l'esecuzione delle operazioni di modifica e upgrade sui sistemi, a seguito del rilascio, da parte del produttore, degli aggiornamenti e/o correzioni SW.

Le attività previste possono essere di due tipi:

- Manutenzione Preventiva (attività di manutenzione atta a prevenire l'occorrenza di errori, malfunzioni e guasti);
- Manutenzione Correttiva (attività di manutenzione a seguito di malfunzioni o guasti).

Il servizio di manutenzione si propone i seguenti obiettivi:

- mantenere funzionanti ed in piena efficienza le apparecchiature oggetto del servizio;
- ridurre i tempi di fermo delle apparecchiature e dei sistemi, a fronte di malfunzionamenti o errori, entro i termini stabiliti;
- verificare e mantenere i requisiti di sicurezza funzionale, associati agli apparati e ai sistemi oggetto del servizio;
- gestire le richieste d'intervento in modo efficace, per tutto l'iter operativo, fino alla soluzione del problema;
- minimizzare i tempi di fermo manutentivo, durante le operazioni di aggiornamento tecnologico.

5.1.3 Gestione reti

La gestione reti ha la finalità di garantire il corretto funzionamento dell'infrastruttura attiva di rete LAN attraverso il suo continuo monitoraggio e l'interazione con i fornitori titolari dei contratti di manutenzione delle apparecchiature di rete, siano esse parte del cablaggio o wireless, inclusi i dispositivi operanti come firewall. La manutenzione degli apparati può eventualmente essere richiesta come servizio accessorio (si veda a tale proposito il paragrafo 5.6).

La gestione reti comprende:

- Network Management;
- Reporting sulla qualità del servizio e sulle prestazioni.

In particolare il servizio:

- gestisce l'indirizzamento IP secondo gli standard concordati con l'Amministrazione, la nomenclatura/indirizzamento dei server e dei posti di lavoro, nonché i parametri di configurazione e di QoS;
- effettua il monitoraggio costante dei parametri significativi della qualità e delle prestazioni della rete;
- coordina gli interventi volti al ripristino delle funzionalità del servizio e degli apparati TLC, mediante l'attivazione, a fronte di malfunzionamenti, dei fornitori della manutenzione contrattualizzati dall'Amministrazione;
- assicura l'effettuazione degli interventi di manutenzione del SW di base degli apparati, sia preventiva che correttiva, per garantire il buon funzionamento degli apparati medesimi;
- effettua l'attivazione logica di nuove prese di rete.



5.1.4 Gestione applicativi e basi dati

La gestione applicativi e basi dati comprende l'insieme di attività per la presa in carico e gestione di applicativi e delle loro relative basi dati.

In questo contesto viene definita "applicazione" una qualsiasi realizzazione software (ad-hoc o prodotto di mercato) tesa a fornire un insieme di funzionalità all'Amministrazione. Solitamente un'applicazione è composta da uno o più moduli software e da un database a cui l'applicazione fa riferimento.

Gli obiettivi del servizio sono così definiti:

- prendere in carico l'applicativo e la relativa base-dati;
- gestire l'applicazione e la relativa base-dati dal punto di vista operativo;
- avvio/chiusura dell'applicazione;
- abilitazione degli utenti all'applicazione;
- back-up/restore dei dati;
- raccolta degli indicatori dell'applicazione e relativa reportistica;
- raccolta, tracciamento e smistamento delle segnalazioni di anomalia;
- installazione di nuove versioni o aggiornamenti;
- amministrazione di application server/database server su cui le applicazioni sono installate;
- supporto sistemistico per gli aspetti tecnologici relativi allo sviluppo applicativo.

5.1.5 Gestione della sicurezza logica

La gestione della sicurezza logica realizza e gestisce le contromisure di tipo tecnologico volte alla difesa perimetrale e di contenuto del sistema informativo. Tale servizio ha lo scopo di:

- attuare le politiche di sicurezza per i flussi di rete in termini di tipo e/o contenuto del traffico;
- monitorare e verificare l'efficacia delle misure di sicurezza adottate per i flussi di rete;
- valutare e gestire il rischio associato alle minacce di tipo informatico;
- utilizzare strumenti tecnologici e competenze per affrontare e risolvere rapidamente ed efficacemente eventuali incidenti di sicurezza.

Le attività descritte rientrano nell'ambito di responsabilità dell'Amministrazione, che definisce i processi di gestione della sicurezza specificando responsabilità specifiche, obiettivi e politiche. Il Fornitore supporta l'Amministrazione nell'implementazione e nella gestione di tali processi, mediante l'erogazione di una o più delle seguenti attività:

- gestione dei dispositivi di sicurezza perimetrale; consente di attuare la politica per la sicurezza sui dispositivi di difesa perimetrale dell'Amministrazione (per es. Firewall, VPN, RAS).
- gestione IDS (Intrusion Detection System); consente la valutazione di eventi, situazioni anomale o allarmi che possono rappresentare una minaccia per la sicurezza dell'infrastruttura, attraverso opportuni strumenti di rilevazione.
- content filtering; permette di ottimizzare l'uso delle risorse infrastrutturali, quali la capacità di banda verso Internet od il sistema di posta elettronica, controllando l'ammissibilità dei contenuti in transito rispetto alle politiche di sicurezza definite.



- content security; provvede ad una gestione efficace delle contromisure atte a contrastare la diffusione dei codici malevoli, quali virus o worm, su sistemi sia client (postazione di lavoro) che server.
- security host hardening; provvede alla definizione, manutenzione e controllo delle politiche di configurazione e di aggiornamento dei sistemi server dell'Amministrazione, in termini di sistema operativo e applicazioni di base.

5.1.6 Metriche e Dimensionamento

Il servizio è erogato in modalità **continuativa** ed è remunerato **a canone**.

La metrica considerata è il **canone/anno per FTE**, laddove per FTE (Full Time Equivalent) si intende la copertura del servizio di una risorsa professionale per 8 ore lavorative al giorno e per almeno 200 giorni lavorativi all'anno, con una copertura settimanale di 40 ore lavorative al massimo. Si prevedono canoni differenziati in base ai profili professionali (vedi Appendice 1).

Il servizio deve garantire la copertura di almeno 200 giorni/anno per singola risorsa, essendo previste nel corso dell'anno assenze pianificate (per ferie, corsi di aggiornamento, ecc.), purché preventivamente concordate con l'Amministrazione. Sono inoltre ammesse brevi assenze non pianificate per malattia o altre cause di forza maggiore, con l'obbligo per il Fornitore di avvisare l'Amministrazione entro il primo giorno di assenza. In caso di assenza non pianificata che si protragga per più di cinque giorni lavorativi, il Fornitore deve garantire, entro il sesto giorno di assenza, la sostituzione temporanea della risorsa con altra equivalente, salvo diversi accordi con l'Amministrazione. Il mancato rispetto dei tempi suddetti comporta l'applicazione delle penali previste nell'Appendice 2.

Le attività di presidio sono svolte in un orario di servizio più o meno esteso nell'ambito della giornata lavorativa, nei giorni feriali dal lunedì al venerdì ed eventualmente anche di sabato, in base alle esigenze di copertura del presidio dell'Amministrazione. Il servizio non è erogato nelle ore notturne, la domenica e nei giorni festivi. In tali periodi (e di sabato, se non incluso nell'orario di presidio), le eventuali esigenze operative dovranno essere affrontate attivando i servizi opzionali di Reperibilità e/o di Intervento fuori orario.

L'Amministrazione, nel Piano dei Fabbisogni (in caso di ordine diretto) o nella Richiesta di Offerta (in caso di Appalto Specifico), dovrà indicare in dettaglio i giorni della settimana e le fasce orarie giornaliere previste per la copertura del presidio e dovrà dimensionare opportunamente il numero e la tipologia delle risorse necessarie (FTE). Laddove l'orario di presidio previsto sia esteso oltre le 40 ore lavorative settimanali, l'Amministrazione, nel dimensionamento delle risorse, dovrà tenere conto delle necessarie turnazioni e/o di ingressi/uscite differenziati, al fine di garantire la copertura complessiva del presidio nel rispetto dei limiti orari di disponibilità sopra indicati per la singola risorsa.

Il dimensionamento del servizio di Presidio operativo è effettuato dall'Amministrazione determinando il numero di FTE/anno, per i diversi profili professionali, ritenuti necessari per assicurare la copertura delle competenze tecniche previste e l'esecuzione in modalità continuativa delle attività quotidiane di System Management, riportando tali quantità al numero di anni previsti di durata contrattuale. E' anche possibile stimare quantità di FTE/anno diverse per i diversi anni di contratto, laddove si preveda un progressivo aumento o una diminuzione dell'effort richiesto nel corso di validità del contratto.

In fase di esecuzione contrattuale l'Amministrazione potrà rivedere le quantità pianificate inizialmente ed utilizzate per il dimensionamento complessivo del servizio, effettuando una verifica degli effort richiesti a fronte di variazioni del contesto tecnologico e/o organizzativo di erogazione del servizio stesso. Potrà quindi richiedere al Fornitore un aumento/diminuzione del numero di FTE e/o la modifica del mix di risorse impiegate. Di conseguenza, l'Amministrazione potrà adeguare gli importi da corrispondere al Fornitore alla effettiva composizione del team di presidio, nel rispetto della normativa vigente in merito alla modifica dei contratti durante il periodo di efficacia.



5.2 Supporto specialistico

Il servizio di Supporto specialistico è relativo ad attività ad elevato contenuto tecnologico che comportino un effort non riconducibile nell'ambito dei normali servizi di Presidio operativo e può comprendere sia attività di supporto tecnico che di supporto organizzativo all'Amministrazione.

Le attività afferenti a tale servizio possono includere, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- disegno e dimensionamento dei sistemi;
- supporto alla definizione di piani di disponibilità e continuità operativa delle infrastrutture;
- supporto per i processi di capacity management dei sistemi e l'evoluzione tecnologica dei medesimi;
- supporto nella definizione e la verifica delle politiche di sicurezza;
- supporto nella definizione e miglioramento dei processi di service management o gestionali in generale;
- supporto all'Amministrazione per il tracciamento e la verifica dei livelli di servizio dell'attività di conduzione operativa.

Fanno inoltre parte delle attività di supporto specialistico le seguenti attività:

- analisi dell'impatto implementativo;
- analisi del rischio;
- analisi dei costi e dei benefici;
- definizione delle modalità di realizzazione;
- definizione dei metodi di collaudo;
- definizione dei metodi di installazione;
- implementazione e rilascio della soluzione in esercizio;
- documentazione funzionale di nuove procedure operative.

Il supporto specialistico può essere attivato dall'Amministrazione anche come complemento ad altri servizi continuativi, per far fronte ad attività eccezionali ed estemporanee che richiedano un impegno extra per un periodo limitato. In tali circostanze, è da intendersi che il servizio di supporto specialistico possa includere anche le attività descritte nel precedente paragrafo 5.1. In linea generale, però, il supporto specialistico non deve essere inteso come complemento agli altri servizi per la risoluzione di problematiche riscontrate nell'ambito delle normali attività di conduzione operativa: tutte le problematiche, anche complesse, riscontrate nell'ambito dei servizi continuativi devono infatti essere gestite e risolte dal Fornitore nell'ambito di tali servizi, attivando le opportune procedure di escalation, senza alcun onere aggiuntivo per l'Amministrazione.

5.2.1 Metriche e Dimensionamento

Il servizio è erogato in modalità **a richiesta** ed è remunerato **a giorni/persona** con modalità **a tempo/spesa** o **a corpo**. Il dimensionamento complessivo del servizio è effettuato dall'Amministrazione, che determina il numero massimo di giorni/persona, per i diversi profili professionali, ritenuti necessari nel corso dell'intera durata contrattuale per affrontare le eventuali esigenze di supporto specialistico.

La metrica considerata è la **tariffa giornaliera**, relativa alla fornitura del servizio di una risorsa professionale per 8 ore lavorative in una giornata, con una copertura settimanale di 40 ore lavorative al massimo. Si prevedono tariffe giornaliere differenziate in base ai profili professionali (vedi Appendice 1).



Le attività di supporto specialistico sono svolte in un orario di servizio più o meno esteso nell'ambito della giornata lavorativa, nei giorni feriali dal lunedì al venerdì ed eventualmente anche di sabato, in base alle esigenze dell'Amministrazione, comunque nel rispetto dei limiti orari di fornitura sopra indicati per la singola risorsa.

Qualora il servizio di supporto specialistico sia previsto con presenza on-site presso la sede dell'Amministrazione, il Fornitore si impegna a rendere disponibili le risorse con le modalità previste dal Contratto. Il mancato rispetto dei tempi suddetti comporta l'applicazione delle penali previste dall'Appendice 2.

Laddove l'impegno lavorativo sia inferiore alle 8 ore giornaliere, il compenso corrisposto sarà proporzionalmente ridotto rispetto alla tariffa giornaliera; nel caso di servizio di supporto che preveda la presenza on-site, sarà corrisposto comunque un compenso minimo pari a 4 ore giornaliere.

Laddove l'impegno richiesto per una singola risorsa che operi on-site sia superiore alle 8 ore lavorative giornaliere o alle 40 ore settimanali, o comunque sia richiesto in giornate non lavorative, l'impegno extra richiesto dovrà essere remunerato attraverso il servizio opzionale di Intervento fuori orario.

I servizi di Supporto specialistico possono essere remunerati in modalità a corpo o a tempo/spesa.

La modalità a corpo è utilizzata per attività di tipo progettuale. Nella modalità a corpo la responsabilità del risultato è affidata al fornitore, il quale organizza le proprie risorse professionali, tecniche e metodologiche per soddisfare le richieste. Con l'approvazione del piano di lavoro, il fornitore ne è responsabile, e pertanto non potrà richiedere maggiori costi o tempi per le attività previste. Il fornitore risponderà dei danni causati da errata allocazione o non adeguatezza delle risorse, difettosità della soluzione, ecc., cui dovrà rimediare a proprie spese per rilasciare un prodotto conforme funzionalmente e tecnicamente ai requisiti approvati.

La modalità a tempo/spesa è invece utilizzata per attività di supporto di tipo continuativa e presuppone una responsabilità limitata alla fornitura di risorse con adeguata competenza tecnico-professionale ed alla risoluzione di task con ampiezza contenuta e dipendente anche da direttive puntuali impartite dall'Amministrazione. La responsabilità del fornitore è limitata alle attività di volta in volta affidate. In questo caso, il fornitore non può essere responsabile della soluzione totale, ma i fattori rilevanti sono l'adeguatezza ai profili professionali richiesti, la competenza tecnica e funzionale, il rispetto degli orari di lavoro e della produttività richiesta.

Il Supporto Specialistico erogato in modalità progettuale presuppone tipicamente un Piano di lavoro le cui milestone sono le seguenti:

Tabella 5.1 Milestone del Piano di lavoro

Milestone	Attore	Descrizione
Richiesta stima e Piano di lavoro	Amministrazione	Richiesta al fornitore di procedere alla stima dei tempi e costi dell'obiettivo
Stima (pre-dimensionamento)	Fornitore	Comunicazione dei tempi e dei costi previsti per il progetto
Attivazione	Amministrazione	Avvio del fornitore sulle attività progettuali
Consegna	Fornitore	Rilascio degli artefatti previsti dal piano di lavoro, sia intermedi che finali
	Amministrazione	Riscontro degli artefatti consegnati in quantità e tipologia, senza valutazione di contenuto
Approvazione e Verifica di conformità (intermedia)	Amministrazione	Validazione dei prodotti intermedi, previa verifica di merito. Certificazione della corretta esecuzione del servizio relativamente ai prodotti oggetto di approvazione.



Accettazione e Verifica di conformità (finale)	Amministrazione	Verifica e validazione dei prodotti, previo collaudo. Certificazione della corretta esecuzione del servizio relativamente ai prodotti oggetto di accettazione.
---	-----------------	---

L'Amministrazione richiede la stima ed il Piano di lavoro del singolo progetto, fornendo la documentazione di supporto ed i macro-requisiti per poter avviare la raccolta dei requisiti.

La documentazione di supporto è in genere corredata da un insieme di informazioni utili alla comprensione dell'Obiettivo, quali ad esempio:

- data prevista di inizio attività;
- data prevista di fine attività;
- data limite per il completamento delle attività di raccolta Requisiti, stima e predisposizione del Piano di lavoro;
- date vincolo (ad esempio richieste utente di date di esercizio, scadenze normative, scadenze amministrative);
- riferimenti a documentazione esistente (ad esempio studi di fattibilità, requisiti utente già espressi, Roadmap di migrazione e Assessment, Modelli To Be forniti dall'Amministrazione, ecc.).

Il fornitore presenterà il documento di stima dei dimensionamenti, il piano di lavoro, i razionali del dimensionamento effettuato ed i fattori di affidabilità e variabilità.

Alla consegna dei deliverable di stima e di Piano di lavoro, corredatai dai razionali per la determinazione dei tempi e dei costi, l'Amministrazione procede con le verifiche e validazione al fine autorizzare la prosecuzione delle attività.

Il fornitore è tenuto a produrre la stima iniziale entro e non oltre il termine stabilito dall'Amministrazione.

Resta inteso che il dimensionamento è riconosciuto al buon esito delle verifiche di conformità e, pertanto, solo se il servizio prestato soddisfa tutti i requisiti espressi dall'Amministrazione, nei modi e tempi da essa indicati e rispettando tutti i livelli di qualità, di servizio e di obiettivo richiesti.



5.3 Monitoraggio H24 da remoto

Il servizio di Monitoraggio H24 da remoto comprende un sottoinsieme delle attività di gestione descritte nel paragrafo 5.1 ed è finalizzato a garantire l'operatività dei sistemi in modalità H24, compresi gli orari notturni e nei giorni di sabato (se non incluso nell'orario di presidio), domenica e festivi, quando non sono operativi gli altri servizi.

Principalmente il servizio di Monitoraggio H24 da remoto include il complesso delle attività volte alla ricezione delle segnalazioni dei malfunzionamenti, alla verifica e all'analisi degli allarmi generati dai sistemi e delle informazioni raccolte attraverso la strumentazione di monitoraggio, nonché le attività di risoluzione al I livello e di escalation ai livelli superiori degli eventi occorsi.

Inoltre, il servizio include attività di gestione e controllo H24 della schedulazione di procedure codificate.

Nel servizio di Monitoraggio H24 sono incluse tutte le attività di gestione che possono essere efficacemente svolte in modalità remota senza ricorrere alle risorse del Presidio operativo.

Il servizio di Monitoraggio H24 è svolto attraverso la "service control room" presente nel Centro Servizi del Fornitore, ma è strettamente legato e complementare ai servizi di Presidio operativo: nella fascia oraria di copertura del Presidio operativo, infatti, i due servizi sono intimamente collegati tra loro per effettuare in modo integrato e complementare le attività di monitoraggio e gestione dei sistemi. Al di fuori dell'orario di copertura del Presidio operativo, il servizio di Monitoraggio H24 contribuisce a garantire la disponibilità dei sistemi e delle applicazioni ed a rispettare i livelli di servizio complessivi legati alla disponibilità dei medesimi.

Gli eventuali interventi di II livello on-site che si rendessero necessari a fronte di malfunzionamenti non risolvibili remotamente non sono compresi nel servizio di Monitoraggio H24 da remoto.

Qualora l'Amministrazione avesse acquistato il servizio di Presidio operativo e i servizi opzionali di Reperibilità ed Interventi fuori orario, gli interventi di II livello on-site saranno a carico del personale del Presidio operativo:

- senza oneri aggiuntivi per l'Amministrazione, in orario di servizio
- a titolo oneroso, remunerati secondo le tariffe degli interventi fuori orario, in orario notturno e festivo

Qualora l'Amministrazione non avesse acquistato il servizio di Presidio operativo, gli eventuali interventi di II livello on-site che si rendessero necessari a fronte di malfunzionamenti non risolvibili remotamente saranno a carico delle strutture informatiche dell'Amministrazione medesima.

Qualora l'Amministrazione avesse acquistato il servizio di Presidio operativo, ma non avesse previsto i servizi opzionali di Reperibilità ed Interventi fuori orario, gli eventuali interventi di II livello on-site che si rendessero necessari, in orario notturno e festivo, a fronte di malfunzionamenti non risolvibili remotamente, saranno gestiti dal personale del Presidio operativo alla riapertura del servizio.

5.3.1 Piattaforma di monitoraggio

Il servizio di Monitoraggio H24 da remoto viene erogato mediante collegamento telematico alla rete dell'Amministrazione, secondo quanto previsto al precedente paragrafo 4.3 e relativi sottoparagrafi.

Nell'ambito del servizio, il Fornitore dovrà mettere a disposizione delle Amministrazioni una piattaforma di Monitoraggio dei sistemi e delle applicazioni per la rilevazione degli alert e dei parametri di funzionamento dei medesimi. L'utilizzo di tale piattaforma è incluso nei costi del servizio e pertanto non comporta alcun onere aggiuntivo per le Amministrazioni; in particolare, è incluso nei costi del servizio l'eventuale installazione di componenti client (agent) da installare sui sistemi dell'Amministrazione.

La piattaforma di monitoraggio dovrà consentire di tenere sotto controllo lo stato operativo dei sistemi e delle relative componenti e degli apparati di rete, rilevando automaticamente informazioni quali a titolo esemplificativo, ma non esaustivo, le seguenti:



- Stato dei diversi sistemi, sottosistemi, servizi ed apparati;
- Parametri critici per la funzionalità dei diversi sistemi, sottosistemi, servizi ed apparati, definendo dei valori di soglia che denuncino la prossimità di situazioni critiche. Ad esempio, tali parametri potranno riguardare eventi di tipo infrastrutturale quali:
 - disponibilità dei processi di sistema operativo, di rete, di networking, di database, ecc.
 - Allocazioni di spazio disco,
 - Utilizzo della memoria,
 - Utilizzo della CPU,
 - Utilizzo delle interfacce di rete.
- Stato dei processi applicativi che siano di particolare rilevanza per la funzionalità dei servizi erogati, includendo eventi quali ad esempio:
 - disponibilità di processi applicativi,
 - tempi di risposta delle transazioni,
 - errori applicativi che prevedano la registrazione su file di log, dump, ecc.

Nell'ambito della piattaforma di monitoraggio, il Fornitore dovrà prevedere una soluzione per il monitoraggio end-to-end dei servizi applicativi erogati agli utenti finali, in modo da poterne facilmente verificare lo stato operativo e prestazionale.

Correlando tutte le informazioni provenienti dai vari sistemi che costituiscono l'ambiente di esercizio con quelle relative alle transazioni applicative, la soluzione dovrà dare evidenza dello stato operativo dei servizi applicativi erogati ed essere così di supporto alla rapida risoluzione dei problemi. In particolare, dovrà consentire di identificare automaticamente le componenti da controllare lungo la catena applicativa in caso di errore.

Oltre a monitorare la disponibilità dei servizi applicativi e ad essere di supporto nella risoluzione dei problemi, la soluzione dovrà consentire di verificare e controllare le performance dei servizi erogati per verificarne l'aderenza ai livelli di servizio attesi.

L'attivazione della piattaforma di monitoraggio deve essere completata entro il periodo di start-up di cui al par. 6.2, o il diverso intervallo indicato nell'Offerta Tecnica presentata in sede di AQ.

5.3.2 Metriche e Dimensionamento

Il servizio è erogato in modalità **continuativa da remoto** ed è remunerato **a canone**.

La metrica considerata è il **canone/anno per server logico**, laddove per "server logici" si fa riferimento al numero di immagini di sistema operativo, siano essi costituiti da server stand alone, server logici ospitati in ambienti virtualizzati, partizioni di sistemi enterprise, ecc... Sono inoltre conteggiate come server logici eventuali istanze IaaS attivate su piattaforme cloud "on premise", mentre eventuali istanze IaaS attivate come servizi cloud acquisiti da provider esterni dovranno essere conteggiate al 50% del numero effettivo. Nel calcolo del numero di server non devono essere conteggiati sistemi spare, VIOS né le istanze di Hypervisor che "virtualizzano" i sistemi fisici su cui vengono eseguite le Virtual Machine. Non devono essere conteggiati i sistemi inattivi, dedicati agli ambienti di disaster recovery, ma saranno oggetto di conteggio gli eventuali server logici attivi in quanto strumentali al mantenimento della disponibilità del servizio di Disaster Recovery, quali Active Directory, DNS, Controller per la replica, ecc.... Si precisa che non dovranno essere conteggiati i server fisici che ospitano i server logici.



L'Amministrazione può richiedere il monitoraggio dell'intera infrastruttura gestita nell'ambito del Presidio operativo, oppure può richiedere il monitoraggio per una porzione ridotta di sistemi, focalizzata esclusivamente sui sistemi che devono garantire la disponibilità continuativa di servizi/applicazioni (ad esempio i soli sistemi di esercizio).

Va inteso, comunque, che nel servizio di monitoraggio sono inclusi implicitamente tutti gli apparati hardware e i componenti software che costituiscono l'infrastruttura elaborativa da controllare, quali ad esempio i sottosistemi di storage, gli apparati di rete, i prodotti middleware DBMS, Application server e Web server, ecc...

Per la remunerazione del servizio si tiene conto dell'economia di scala relativa alle dimensioni dell'infrastruttura controllata; si definiscono pertanto tre fasce dimensionali, a ciascuna delle quali è associato un canone unitario decrescente, secondo il seguente schema:

Fascia base	Da 1 a 300 server logici	Canone/anno unitario per server di fascia base
Fascia media	Da 301 a 600 server logici	Canone/anno unitario per server di fascia media, pari al 90% del canone unitario fascia base
Fascia alta	Oltre 600 server logici	Canone/anno unitario per server di fascia alta, pari al 80% del canone unitario fascia base

Il dimensionamento del servizio è effettuato dall'Amministrazione determinando, per ogni anno di durata del contratto, il numero di server logici che costituiscono l'infrastruttura da monitorare e distribuendo tale numero nelle fasce suddette; ad esempio, se il numero complessivo di server è pari a 750, i primi 300 server saranno inclusi nella prima fascia, ulteriori 300 saranno inclusi nella seconda e i rimanenti 150 saranno inclusi nella terza. Tali quantitativi potranno essere indicati anche in misura maggiore o minore, per ogni anno della durata contrattuale prevista, sulla base delle stime di crescita o di dismissione delle infrastrutture previste dall'Amministrazione.

In fase di esecuzione contrattuale, l'Amministrazione potrà rivedere le quantità pianificate inizialmente e utilizzate per il dimensionamento complessivo del servizio, effettuando periodicamente una verifica dell'asset tecnologico gestito. Di conseguenza, l'Amministrazione potrà adeguare gli importi da corrispondere al Fornitore alla effettiva configurazione del numero di server logici da controllare, aumentandoli o diminuendoli, nel rispetto della normativa vigente in merito alla modifica dei contratti durante il periodo di efficacia.



5.4 Reperibilità

Il servizio opzionale di Reperibilità è un servizio strettamente legato e complementare al servizio di Presidio operativo, in quanto riguarda specificamente la possibilità di ingaggiare le risorse professionali del team di presidio, al di fuori del normale orario di copertura di tale servizio, per la risoluzione di eventuali malfunzionamenti che si dovessero manifestare nella fascia notturna e/o nei giorni di sabato (se non incluso nel presidio), domenica e festivi. Il servizio di Reperibilità è finalizzato ad attivare l'eventuale intervento attraverso connessione remota, se prevista dall'Amministrazione, o l'eventuale intervento on-site che si rendessero necessari per risolvere i malfunzionamenti non risolvibili remotamente.

Al fine di garantire l'attivazione del servizio, il Fornitore deve dotare il personale impiegato di telefoni cellulari, senza alcun onere aggiuntivo per l'Amministrazione.

Qualora l'Amministrazione avesse acquistato il servizio di Monitoraggio H24 da remoto, la reperibilità sarà tendenzialmente attivata da tale servizio, fermo restando la possibilità per l'Amministrazione di attivarla direttamente a fronte di problematiche segnalate direttamente dall'utenza.

Qualora l'Amministrazione non avesse acquistato il servizio di Monitoraggio H24 da remoto, l'attivazione della reperibilità sarà sempre a carico delle strutture informatiche dell'Amministrazione.

A fronte di chiamata per Reperibilità, le risorse coinvolte devono garantire la risposta immediata alla chiamata e l'intervento attraverso connessione remota, se prevista dall'Amministrazione, entro 15 minuti dalla chiamata. L'eventuale intervento on-site dovrà essere garantito entro 60 minuti dalla chiamata.

5.4.1 Metriche e Dimensionamento

Il servizio è erogato in modalità **a richiesta** ed è remunerato **a giorni/persona** con modalità **a tempo/spesa**, ovvero contabilizzando a consuntivo le giornate di reperibilità effettivamente impegnate.

Le metriche considerate sono due:

- **tariffa giornaliera notturna**
- **tariffa giornaliera festiva.**

Ciascuna tariffa giornaliera notturna include la fornitura del servizio di Reperibilità della relativa risorsa professionale nei giorni feriali dal lunedì al venerdì e nelle giornate di sabato (se incluse nell'orario di presidio), nella fascia oraria complementare a quella di copertura del servizio di Presidio operativo, allo scopo di garantire una disponibilità oraria H24 della risorsa nella giornata lavorativa.

Ciascuna tariffa giornaliera festiva include la fornitura del servizio di Reperibilità della relativa risorsa professionale nelle giornate di sabato (se non incluse nell'orario di presidio), domenica e giorni festivi, allo scopo di garantire una disponibilità oraria H24 della risorsa nella giornata non lavorativa.

Le suddette tariffe sono poi ulteriormente differenziate in base ai profili professionali (vedi appendice 1), laddove ciascun profilo prevede una propria tariffa notturna ed una propria tariffa festiva.

Fanno eccezione le figure di ICT Operations Manager, ICT Security Manager e Project Manager, per le quali comunemente non si prevede un coinvolgimento operativo per la risoluzione dei problemi, ma che devono comunque essere contattabili telefonicamente dall'Amministrazione nelle fasce orarie indicate dalla medesima; tale rintracciabilità è inclusa nella remunerazione dei servizi di Presidio operativo e non comporta alcun onere aggiuntivo per l'Amministrazione. La reperibilità non è inoltre prevista per le figure di Technical Agent.

Le tariffe del servizio di Reperibilità includono esclusivamente la disponibilità delle risorse ad essere contattate negli orari previsti. Gli interventi di tipo remoto o on-site sono remunerati attraverso il servizio di Intervento fuori orario, come descritto di seguito.

Il dimensionamento del servizio è effettuato dall'Amministrazione determinando il numero di risorse, distribuite nei diversi profili professionali, ritenute necessarie nel corso dell'intera durata contrattuale per affrontare le eventuali



esigenze di Reperibilità, nonché definendo, per ciascun profilo, il numero massimo di giorni/persona in cui le risorse individuate dovranno garantire la disponibilità ad erogare il servizio di Reperibilità, distinguendo il quantitativo di giorni di reperibilità “notturna” da quelli di reperibilità “festiva”.

5.5 Intervento fuori orario

Il servizio di Intervento fuori orario è un servizio strettamente legato e complementare ai servizi di Presidio operativo e di Supporto specialistico, in quanto riguarda specificamente la possibilità di ingaggiare le risorse professionali del team di presidio o del supporto specialistico nei seguenti casi:

- qualora l’Amministrazione richieda l’estensione dell’orario di presidio per attività straordinarie programmate;
- per interventi attivati a seguito di chiamata del servizio di Reperibilità;
- per attività di supporto specialistico che necessitino di essere eseguite al di fuori dell’orario di servizio.

Le attività incluse nel servizio sono analoghe a quelle descritte nei par. 5.1 e 5.2.

Le esigenze di estensione dell’orario di presidio possono derivare, a titolo di esempio, da:

- necessità di prolungare l’orario di presidio per garantire la disponibilità dei sistemi e delle applicazioni per attività straordinarie degli utenti;
- necessità di operare in orario notturno e/o festivo per effettuare attività di manutenzione o upgrade dei sistemi al di fuori dell’orario di lavoro degli utenti.

Nel primo caso, le estensioni dell’orario di copertura del servizio contribuiscono alla definizione dei livelli di servizio per la disponibilità dei sistemi e delle applicazioni.

Il preavviso minimo di prolungamento dell’orario di servizio è il seguente:

nella stessa giornata lavorativa: 4 ore lavorative;

disponibilità il sabato (se non incluso nell’orario di presidio), la domenica e/o nei giorni festivi: 8 ore lavorative.

Il fornitore dovrà accettare la richiesta se pervenuta nel periodo di preavviso prestabilito.

Laddove sia necessario l’intervento on site a fronte di chiamata in reperibilità, quest’ultimo deve essere garantito entro 1 ora dalla chiamata del servizio di Monitoraggio H24 da remoto o dell’Amministrazione.

5.5.1 Metriche e Dimensionamento

Il servizio è erogato in modalità **a richiesta** ed è remunerato **a ore/persona** con modalità **a tempo/spesa**, ovvero contabilizzando a consuntivo le ore di servizio effettivamente erogate.

La suddetta metrica è poi differenziata in base ai profili professionali (vedi appendice 1), laddove ciascun profilo prevede una propria tariffa oraria. Fanno eccezione le figure di ICT Operations Manager, ICT Security Manager e Project Manager, per le quali l’eventuale presenza extra orario, laddove richiesta dall’Amministrazione, è inclusa nei canoni/tariffe standard di remunerazione dei servizi di Presidio operativo e di Supporto specialistico e non comporta alcun onere aggiuntivo per l’Amministrazione.

Gli interventi da remoto effettuati a seguito di chiamata del personale in Reperibilità sono remunerati convenzionalmente attraverso un corrispettivo pari ad 1 ora di intervento fuori orario della specifica figura professionale, indipendentemente dalla durata effettiva dell’intervento stesso. Gli interventi on site sono remunerati in base alle ore erogate, comprensive dei tempi di trasferta.

Il dimensionamento del servizio è effettuato dall’Amministrazione determinando il numero massimo di ore/persona, per i diversi profili professionali, ritenuti necessari nel corso dell’intera durata contrattuale per affrontare le eventuali esigenze di estensione dell’orario di presidio.



5.6 I Servizi Accessori

L'accordo quadro è finalizzato principalmente all'affidamento dei servizi di System Management riferiti all'ambito tecnologico, operativo e organizzativo descritto nel presente Capitolato Tecnico.

Le Amministrazioni possono tuttavia avere la necessità di includere nell'affidamento anche servizi legati alla gestione di infrastrutture tecnologiche che esulano in maniera significativa dall'ambito di quelle standard previste, o che richiedono modalità organizzative/operative non inquadrabili nei servizi base, ma che comunque presentano una stretta correlazione di tipo tecnico/funzionale con questi ultimi.

Come già indicato nel capitolo 2, le Amministrazioni potranno pertanto richiedere, mediante procedura di rilancio competitivo, uno o più dei servizi accessori di seguito descritti, a completamento della fornitura richiesta.

Nel presente Capitolato Tecnico tali servizi sono identificati dal punto di vista delle caratteristiche generali; le Amministrazioni, in sede di Appalto Specifico, definiranno le caratteristiche tecniche dei sistemi hardware e software coinvolti, il dettaglio dei servizi richiesti, le modalità di remunerazione dei servizi e gli importi a base d'asta previsti, aggiuntivi rispetto a quelli definiti per i servizi base e opzionali.

Le Amministrazioni potranno inoltre prevedere specifici Indicatori di qualità e/o livelli di servizio aggiuntivi rispetto a quelli previsti in Accordo Quadro.

Monitoraggio H24 on-site

Il servizio accessorio di monitoraggio H24 on-site riguarda attività analoghe a quelle descritte nel par. 5.3 Monitoraggio H24 remoto, che però saranno effettuate dal Fornitore attraverso la presenza on-site del proprio personale nella sede operativa dell'Amministrazione, garantendo comunque una copertura H24 del servizio stesso. Il Monitoraggio H24 on-site potrà essere richiesto come servizio accessorio nel caso in cui esigenze organizzative interne dell'Amministrazione non consentano di utilizzare il servizio da remoto. L'Amministrazione dovrà mettere a disposizione del Fornitore una propria piattaforma di monitoraggio o richiedere che sia fornita nell'ambito del servizio, specificandone le caratteristiche minime ed eventualmente migliorative.

Manutenzione hardware

Il servizio di manutenzione hardware riguarda le attività necessarie per ripristinare il funzionamento dei sistemi a fronte di guasti e comprende la responsabilità completa del ripristino dei sistemi, inclusa la fornitura dei componenti da sostituire a quelli guasti/difettosi. Le attività previste possono essere di due tipi:

- Manutenzione Preventiva (attività di manutenzione atta a prevenire l'occorrenza di errori, malfunzioni e guasti);
- Manutenzione Correttiva (attività di manutenzione a seguito di malfunzioni o guasti).

Il servizio di manutenzione si propone quindi come servizio globale ad elevato contenuto tecnologico finalizzato a perseguire i seguenti obiettivi:

- mantenere funzionanti ed in piena efficienza le apparecchiature oggetto del servizio;
- ridurre i tempi di fermo delle apparecchiature e dei sistemi, a fronte di malfunzionamenti o errori, entro i termini stabiliti;
- verificare e mantenere i requisiti di sicurezza funzionale associati agli apparati e ai sistemi oggetto del servizio;
- minimizzare i tempi di fermo manutentivo, durante le operazioni di aggiornamento tecnologico.

Supporto ambienti client

Il servizio di supporto degli ambienti client riguarda la gestione delle infrastrutture elaborative degli utenti, complementari rispetto alle infrastrutture server primarie, allo scopo di garantire le funzionalità dei sistemi elaborativi in modalità integrata tra i diversi livelli.



In tale contesto possono essere considerate oggetto del servizio sia le infrastrutture fisiche a disposizione degli utenti (postazioni di lavoro, tablet, smartphone, thin client, ecc.) sia quelle logiche (quali ad esempio sistemi client virtualizzati gestiti centralmente), e possono essere incluse, a titolo esemplificativo e non esaustivo, attività di service desk per le problematiche utente, assistenza remota e/o locale per la risoluzione dei malfunzionamenti, servizi centralizzati di software distribution, ecc..

Il servizio accessorio di supporto ambienti client potrà essere erogato sia con presidio on-site presso le sedi dell'Amministrazione, sia da remoto dal Centro Servizi del Fornitore. In tal caso, ove richiesto dall'Amministrazione, gli strumenti di supporto al servizio (quali, a titolo esemplificativo, amministrazione remota dei client, piattaforma di service desk) dovranno essere messi a disposizione dal Fornitore nell'ambito del Centro Servizi.

.



6 FASI OPERATIVE DELLA FORNITURA

L'affidamento dei servizi di System Management, in particolare laddove siano richiesti i servizi di Presidio operativo e/o di Monitoraggio H24 da remoto, è tipicamente inserito in un quadro organico di discontinuità della fornitura, dal momento che in generale il Fornitore selezionato dovrà subentrare ad un fornitore uscente e, a fine contratto, dovrà rilasciare i servizi ad un fornitore subentrante. Il progetto di fornitura deve pertanto prevedere un inserimento graduale ed efficace nella realtà organizzativa dell'Amministrazione richiedente e una fuoriuscita controllata e progressiva a fine contratto.

In tale ottica si individuano le seguenti fasi e sotto-fasi operative della fornitura:

1. fase di subentro;
2. fase di erogazione dei servizi, a sua volta suddivisa in:
 - a. fase di startup
 - b. fase di erogazione a regime;
 - c. fase di trasferimento del know-how.

Tale articolazione non è invece normalmente prevista laddove l'Amministrazione richieda soltanto servizi di Supporto specialistico, in quanto si considera che tale servizio sia erogato in modalità estemporanea a fronte di puntuali richieste dell'Amministrazione e non in un quadro organico di gestione e controllo dei sistemi elaborativi. Nel seguito del paragrafo sono descritte, in particolare, le suddette fasi e sotto-fasi 1, 2.a e 2.c

6.1 Fase di subentro

La fase di subentro si sviluppa dalla data di efficacia del contratto fino alla data di effettiva presa in carico della gestione dei sistemi da parte del Fornitore e si pone l'obiettivo di permettere il passaggio di consegne tra la struttura di servizio precedente all'efficacia del contratto e la nuova.

La durata di tale fase è fissata nella misura massima di 90 giorni solari dalla data di efficacia del contratto, salvo diversa indicazione dell'Amministrazione, e le relative modalità organizzative saranno specificate dall'Amministrazione nel Piano dei fabbisogni o nella Richiesta di Offerta. La fase di subentro prevede in generale le seguenti attività principali:

- Affiancamento e gestione transitoria iniziale: affiancamento al/ai gestori dei servizi oggetto del contratto (Strutture organizzative dell'Amministrazione e/o ai fornitori in scadenza di contratto).
- Predisposizione del piano generale della fornitura e del piano di subentro e startup, in linea con le linee guida definite dall'Amministrazione nel Piano dei fabbisogni o nella Richiesta di Offerta.
- Acquisizione della documentazione, degli standard, linee guida e metodologie in uso presso l'Amministrazione.
- Eventuale predisposizione dei collegamenti telematici e di rete con l'Amministrazione, propedeutici all'attivazione del servizio di Monitoraggio H24 remoto;
- Eventuale avvio della predisposizione e configurazione degli strumenti operativi a supporto della fornitura previsti dal contratto.

Le attività di subentro, effettuate prima della presa in carico dei servizi (quando la responsabilità di gestione sono ancora in capo al fornitore uscente e/o all'Amministrazione) sono a carico del Fornitore, senza alcun onere aggiuntivo per l'Amministrazione.

Tutte le attività di subentro dovranno essere avviate entro 5 giorni dalla data di efficacia del contratto ed eseguite secondo le tempistiche concordate con l'Amministrazione nel Piano di Subentro. Le scadenze sono presidiate dall'indicatore "IQ RSCT – Rispetto di una scadenza contrattuale" dell'Appendice 2 Indicatori di qualità.



6.2 Fase di startup

La fase di startup ha una durata massima di 90 giorni solari, che decorrono data di effettiva presa in carico della gestione dei sistemi da parte del Fornitore.

In tale periodo, il Fornitore deve effettuare le attività di completamento della presa in carico, secondo quanto indicato dall'Amministrazione; a titolo esemplificativo e non esaustivo si riportano le principali attività:

- completamento della predisposizione e configurazione degli strumenti operativi a supporto della fornitura previsti dal contratto e degli eventuali strumenti di governance dei servizi proposti in offerta tecnica dal Fornitore (vedi par. 7.2);
- completamento/aggiornamento della documentazione risultata non aggiornata/incompleta all'esito delle attività di Affiancamento iniziale;
- completamento dell'assessment sulla consistenza e coerenza dei dati di Asset e Configuration Management ed eliminazione di eventuali difformità dalle relative basi dati.

Le attività da effettuare nel Periodo di startup si intendono remunerate nell'ambito dei corrispettivi corrisposti per i servizi attivati ed operativi, non essendo previsto alcun corrispettivo aggiuntivo per il Fornitore.

6.3 Attività di fine fornitura

Negli ultimi 60 giorni solari di validità del contratto, o nel caso di cessazione anticipata del rapporto contrattuale, il fornitore è tenuto, su richiesta della Amministrazione, a pianificare ed effettuare il passaggio di tutte le conoscenze relative alla presente fornitura all'Amministrazione o a terzi da questa indicati.

Il fornitore è pertanto obbligato a redigere e rispettare il Piano di trasferimento di know-how approvato dall'Amministrazione. Inoltre il fornitore subentrante, su richiesta della Amministrazione, dovrà poter affiancare il personale del Fornitore uscente nell'operatività quotidiana. La responsabilità dell'esecuzione dei servizi e del raggiungimento dei livelli di servizio contrattuali continuerà ad essere in capo al Fornitore uscente. Si precisa che, qualora alcuni servizi siano espletati presso le proprie sedi, il Fornitore è tenuto ad ospitare, senza nessun onere aggiuntivo, il personale designato dall'Amministrazione.

L'aggiornamento della documentazione prevista dal piano di qualità generale e specifico, essendo prodotti obbligatori dei servizi oggetto della presente fornitura, dovrà essere effettuato dal fornitore uscente senza alcun onere aggiuntivo per la Amministrazione. I documenti aggiornati dovranno essere consegnati sei mesi prima del periodo di fine erogazione servizi e, per le ultime attività, prima dell'inizio della fase di erogazione del trasferimento di know-how.

Le attività di trasferimento del know-how si intendono comprese nel corrispettivo dei servizi, fatta salva la facoltà, ove l'Amministrazione lo reputi necessario, di richiedere al Fornitore di integrare i team impegnati nell'erogazione del servizio di Presidio operativo con ulteriori risorse da individuare nell'ambito del servizio di Supporto Specialistico, riconoscendo al Fornitore stesso un effort aggiuntivo per il trasferimento di know-how, fermo restando il corrispettivo massimo complessivo del contratto.

6.4 Exit Strategy e Grace Period per le soluzioni cloud

Qualora il Fornitore abbia indicato in sede di Offerta Tecnica di mettere a disposizione le funzionalità Cloud SaaS di cui al precedente 4.3.2., al termine della durata di ciascun Contratto Esecutivo, per un periodo pari a 30 giorni, altrimenti detto *grace period*, il Fornitore si obbliga, senza oneri aggiuntivi, a mettere a disposizione dell'Amministrazione i 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 dell'Amministrazione. In ogni caso, il Fornitore si impegna a dare supporto all'Amministrazione per il grace period, senza oneri aggiuntivi (Exit strategy).



Preliminarmente alla fase di Exit strategy, il Fornitore si obbliga a esportare i dati in un formato che andrà stabilito in accordo con l'Amministrazione e, comunque, idoneo a consentire il ricaricamento dei dati su infrastrutture individuate dall'Amministrazione.

Al termine di tale periodo di recupero, e a meno che non sia espressamente richiesto dalla legge, i dati 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 dell'Amministrazione o di soggetti terzi da questa designati.



7 MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

7.1 Responsabile unico delle attività contrattuali (RUAC)

Per l'Accordo Quadro e per ciascun Contratto esecutivo il Fornitore dovrà indicare un Responsabile unico delle attività contrattuali (di seguito per brevità anche RUAC). Il RUAC dovrà riferire alla Consip (RUAC dell'Accordo Quadro) e all'Amministrazione (RUAC del Contratto esecutivo) su tutte le tematiche contrattuali, quali ad esempio:

- correttezza nell'esecuzione dei servizi (ad esempio, la stima, la pianificazione e la consuntivazione delle attività, gli adempimenti legati alla qualità, il controllo dell'avanzamento lavori, la verbalizzazione degli incontri con l'utenza, il controllo del Piano dei Fabbisogni/Richiesta di Offerta e del Piano Operativo/Offerta Tecnica dell'AS, le attività di valutazione e contenimento dei rischi, ecc.);
- pieno adempimento degli impegni assunti in offerta tecnica;
- predisposizioni e variazioni dei Piani di lavoro della fornitura;
- predisposizione del Piano della Qualità e garanzia del rispetto delle specificità dei servizi richiesti;
- verifica dei livelli di servizio sulle attività oggetto della fornitura ed individuazione delle eventuali azioni correttive a fronte del mancato rispetto delle soglie previste e/o a fronte di rilievi;
- verifica dei risultati sugli indicatori di qualità e di digitalizzazione;
- problematiche relative all'eventuale mancata aderenza delle risorse impiegate rispetto ai profili professionali richiesti, con particolare riferimento, ad esempio, alle certificazioni richieste;
- eventuali azioni da intraprendere per migliorare l'erogazione dei servizi e valutarne i risultati ottenuti;
- pianificazione ed impiego di risorse quantitativamente e qualitativamente adeguate;
- gestione delle criticità e dei rischi complessivi di progetto, risolvendo tutti i potenziali conflitti e/o eventuali disservizi;
- coordinamento fra i gruppi ed i referenti per garantirne il massimo grado di sinergia e omogeneità d'azione, ottimizzando in particolare la distribuzione delle risorse fra i gruppi a fronte di picchi d'attività e/o di esigenze e urgenze specifiche;
- garanzia di unitarietà, integrazione, omogeneità e sinergia nelle singole erogazioni dei servizi;
- adozione di idonei strumenti per facilitare la comunicazione e lo scambio di informazioni tra i vari attori coinvolti nella Fornitura;
- eventuali azioni correttive proposte a fronte di situazioni critiche.

Il profilo professionale per la figura del RUAC dell'AQ e dei RUAC dei Contratti Esecutivi dovrà corrispondere almeno al Project Manager o al ICT Operations Manager.

Il RUAC dell'Accordo Quadro, inoltre, dovrà avere una qualifica dirigenziale, con apposite deleghe e poteri di firma, tali da impegnare in maniera formale l'impresa/RTI/Consorzio nei confronti della Consip S.p.A.

I recapiti del RUAC dell'AQ e il relativo CV (conforme ai requisiti sopra indicati) dovranno essere trasmessi unitamente ai documenti per la stipula dell'AQ.

Il RUAC del singolo Contratto Esecutivo dovrà disporre di poteri di firma tali da impegnare, dal punto di vista esecutivo, l'impresa/RTI/Consorzio nei confronti dell'Amministrazione.

Unitamente al Piano operativo (in caso di Ordine) o nei tempi indicati dall'Amministrazione (in caso di rilancio competitivo), il Fornitore dovrà fornire il nominativo e il relativo CV per il RUAC del Contratto Esecutivo.

In caso di inadeguatezza, il RUAC dovrà immediatamente essere sostituito con una figura rispondente ai requisiti minimi richiesti, fatta salva l'eventuale applicazione dei rilievi e/o delle penali indicate nell'Appendice 2.

Per il RUAC del Contratto esecutivo, il Fornitore dovrà indicare un numero di telefono cellulare e un indirizzo di posta elettronica attivo durante l'orario di lavoro.



7.2 Strumenti di governance dei servizi

Il Fornitore, sulla base di quanto indicato in offerta tecnica dell'AQ, metterà a disposizione dell'Amministrazione soluzioni/strumenti per il governo della fornitura, tramite cui l'Amministrazione possa attivare, governare e monitorare l'erogazione dei servizi ricompresi nell'ambito del contratto.

Tali soluzioni/strumenti dovranno consentire, a titolo esemplificativo e non esaustivo, la consultazione dei piani di lavoro, la reportistica dei livelli di qualità, la pianificazione di riunioni e incontri di SAL, le notifiche sulle scadenze.

L'attivazione delle soluzioni/strumenti per il governo della fornitura deve essere completata entro il periodo di start-up di cui al par. 6.2, o il diverso intervallo indicato nell'Offerta Tecnica presentata in sede di AQ.

7.3 Comunicazioni e Approvazioni

I piani di Qualità, i Piani di lavoro e tutti i documenti richiesti contrattualmente devono essere notificati formalmente, in genere sotto forma di verbale.

La mancata approvazione di documenti contrattuali (e/o artefatti di servizi) costituisce inadempimento contrattuale cui può conseguire l'adozione delle azioni indicate nell'Accordo Quadro e nell'appendice 2 Indicatori di Qualità.

Tutte le comunicazioni inerenti l'approvazione (o mancata approvazione) dei documenti della fornitura saranno notificati al Fornitore dall'Amministrazione. In nessun caso l'approvazione potrà avvenire per tacito assenso.

Il fornitore dovrà aggiornare i prodotti soggetti a rilievi e/o mancata approvazione senza alcun onere aggiuntivo per la 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 comporta l'applicazione delle sanzioni contrattualmente previste.

I prodotti della fornitura che sono soggetti ad approvazione formale sono: Piano della qualità Generale del Contratto Esecutivo, Piani di Qualità specifici di progetto, Piano di lavoro generale, Piano di lavoro di progetto, Piano di subentro e startup, Piano di trasferimento di know-how, gli artefatti obbligatori per ciascun servizio salvo differente indicazione dell'Amministrazione nel Piano di qualità. Si rimanda all'appendice 3 Prodotti. I restanti prodotti sono sottoposti a controllo (Accettazione/Verifica e Validazione) da parte della Amministrazione, che pertanto potrà comunque non accettarli e richiedere di apportare le modifiche ritenute necessarie.

In ogni caso, si precisa che le anomalie, intese come malfunzionamenti, disallineamenti, non corrispondenza ai requisiti dovranno essere risolte dal fornitore, per permettere la prosecuzione delle attività, entro i tempi definiti dall'Amministrazione o dal Capitolato Tecnico e relative appendici. Eventuali ritardi nella risoluzione delle anomalie comporteranno l'applicazione delle azioni contrattuali indicate nell'appendice 2 – Indicatori di qualità.

Per i servizi gestiti in modalità progettuale, nel caso si verifichino situazioni "anomale" che, a giudizio dell'Amministrazione, sia per numerosità, sia per gravità che per mancato rispetto dei tempi massimi indicati dall'Amministrazione per la risoluzione delle difformità, non consentano lo svolgimento o la prosecuzione delle attività, l'Amministrazione procederà alla sospensione delle verifiche di accettazione. Lo slittamento del termine della fase sarà a totale carico del fornitore, fatte salve le azioni contrattuali previste. La consegna della versione corretta dei prodotti dovrà avvenire entro il nuovo termine fissato dall'Amministrazione.



7.4 Indicatori di Qualità della Fornitura

L'appendice 2 - Indicatori di qualità prevede indicatori generali applicabili a tutti i servizi e indicatori specifici applicabili a ciascun servizio, con indicazione puntuale dei relativi livelli di servizio. Alcuni indicatori di qualità sono di tipo generale, in quanto misurano gli aspetti di governo ed esecuzione della fornitura (es. gli Indicatori legati alle risorse impiegate) mentre altri sono di tipo operativo, in quanto misurano specificamente aspetti di esecuzione dei servizi. Gli indicatori del primo tipo si applicano in modo trasversale all'esecuzione di tutti i servizi, mentre quelli del secondo tipo si applicano nel caso in cui siano utilizzati i servizi specifici.

Pertanto, l'insieme degli indicatori di qualità applicabili nell'ambito del singolo contratto esecutivo è determinato dall'insieme dei servizi richiesti dall'Amministrazione nel contratto stesso. Per i dettagli sull'applicazione degli indicatori in relazione ai servizi, si rimanda all'Appendice 2.

7.4.1 Azioni contrattuali

Ogni inadempimento contrattuale darà origine ad un'azione commisurata alla criticità dell'inadempimento stesso. I principali aspetti delle prestazioni contrattuali vengono presidiati dagli appositi indicatori di qualità. Altri aspetti non sono oggetto di misurazioni strutturate di cui all'appendice 2 - Indicatori di qualità ma, per disservizi ritenuti gravi, vengono direttamente presidiate nel capitolato tecnico e/o nel contratto.

Pertanto, il mancato rispetto dei requisiti minimi richiesti e/o migliorati dal fornitore in Offerta tecnica determina azioni contrattuali conseguenti che possono consistere in una o più delle seguenti azioni:

- ripetizione da parte del fornitore dell'erogazione di una prestazione, rifacimento di una attività, riconsegna di un prodotto (chiusura di una non conformità);
- intervento sui processi produttivi del fornitore per evitare il ripetersi di sistematiche non conformità (esecuzione di una azione correttiva);
- applicazione di rilievi;
- applicazione di penali;
- eventuali azioni aggiuntive (richiesta danni, risoluzione anticipata del contratto, ecc.) laddove previsto contrattualmente.

Segue un approfondimento degli istituti a tutela della qualità dell'erogazione della fornitura.

RILIEVI

I rilievi sono le azioni di avvertimento da parte dell'Amministrazione conseguenti il non rispetto delle indicazioni contenute nella documentazione contrattuale. Pertanto, oltre a quanto esplicitamente previsto, potrà essere emesso un rilievo su qualsunque inadempimento se non diversamente sanzionato.

I rilievi non prevedono di per sé l'applicazione di penali, ma costituiscono avvertimento sugli aspetti critici della fornitura e, se reiterati e accumulati, danno luogo a penali, secondo quanto previsto in appendice 2 Indicatori di qualità.

I rilievi possono essere emessi dal Direttore dell'esecuzione dell'Amministrazione, dai responsabili di progetto e/o di servizio dell'Amministrazione e/o da strutture dell'Amministrazione preposte o di supporto al controllo e/o monitoraggio della fornitura e sono formalizzati attraverso una nota di rilievo, ognuna delle quali potrà contenere uno o più rilievi.

Qualora il fornitore ritenga di procedere alla richiesta di annullamento del rilievo, dovrà sottoporre all'Amministrazione un documento con elementi oggettivi ed opportune argomentazioni entro 3 giorni lavorativi dall'emissione del rilievo.

PENALI



Lo scopo delle penali è riequilibrare il servizio effettivamente ricevuto (di minore qualità e/o generando disservizi e/o ritardi e/o inducendo un danno all'utilizzatore) dall'Amministrazione al corrispettivo da erogarsi, che è stabilito per prestazioni effettuate nel rispetto dei requisiti.

Per il dettaglio del processo di contestazione ed applicazione delle penali, si rinvia a quanto puntualmente disciplinato nel contratto.

7.5 Monitoraggio

Le attività di monitoraggio dovranno essere conformi a quanto previsto dalla circolare n. 4 del 15 dicembre 2016 emessa dall'AgID, ai sensi dell'art. 14-bis, comma 2, lett. h.) del CAD, come modificato dal decreto legislativo 26 agosto 2016, n. 179

La funzione di monitoraggio sarà svolta dall'Amministrazione o da soggetto da essa incaricato.

Il fornitore si impegna a fornire all'Amministrazione tutti i documenti necessari all'attività di monitoraggio, nei formati richiesti e necessari per il controllo e la verifica della fornitura, salvo evoluzioni derivanti dall'introduzione, da parte della Amministrazione, di strumenti automatici a ciò deputati.

Il fornitore si impegna ad inviare all'Amministrazione la documentazione comprovante l'eventuale esito delle visite di sorveglianza della società di certificazione della qualità e/o il rinnovo della certificazione entro 1 mese dalla data della verifica.

Inoltre il fornitore e/o i subfornitori devono rendersi disponibili alle verifiche anche ispettive effettuate dall'Amministrazione tramite personale proprio o da terzi da essa incaricati, svolte nel rispetto di quanto prescritto dalla serie di norme EN ISO 19011:2003.

7.6 Pianificazione e Consuntivazione

7.6.1 Requisiti di qualità

L'assicurazione della qualità dei servizi è l'insieme delle attività sistematiche e pianificate messe in campo dal Fornitore per dare evidenza all'Amministrazione che i servizi e i prodotti contrattualmente forniti siano conformi ai requisiti.

Pertanto essa è parte integrante dell'esecuzione di un servizio e non un mezzo finalizzato alla sola consegna e accettazione del servizio medesimo.

Le attività di assicurazione della qualità sono implementate attraverso verifiche, ispezioni e consuntivi, svolte principalmente sui deliverable e artefatti delle principali attività atti a garantire qualità nella fornitura, quali:

- la pianificazione della qualità (piano della qualità);
- il controllo della qualità (verifiche, validazioni, riesami, ispezioni e collaudi);
- il controllo e monitoraggio dei livelli di servizio (indicatori di qualità e di servizio).

Il Fornitore dovrà assicurare la qualità della fornitura sia rispettando i criteri di qualità del proprio processo sia applicando il piano della qualità.

Il Fornitore deve assicurare la qualità dei servizi erogati, attraverso la presenza al suo interno di specifiche funzioni di verifica, validazione, riesame, assicurazione qualità sui prodotti e sui processi, che si devono basare sui principi prescritti dalle norme della serie ISO 9000.

Il Piano della Qualità costituirà il riferimento per le attività di verifica e validazione svolte dal Fornitore all'interno dei propri gruppi di lavoro.

Il Piano della Qualità dovrà essere aggiornato a seguito di significativi cambiamenti di contesto in corso d'opera o, comunque, su richiesta dell'Amministrazione ogni qualvolta lo reputi opportuno, nonché in caso di nuovi standard, best-practice e disponibilità di strumenti in grado di migliorare l'assicurazione della qualità. Esso deve essere



ricesegnato aggiornato a livello di intero documento, e non per le sole parti variate, e dovrà essere possibile individuare le modifiche effettuate.

Durante l'erogazione, tutti i dati rilevati e tutti quelli oggetto dei report periodici o per evento saranno archiviati a cura del Fornitore, che ne dovrà garantire la fruizione all'Amministrazione per tutta la durata contrattuale.

Inoltre il Fornitore si impegna a fornire, su richiesta dell'Amministrazione, la base dati di dettaglio utilizzata per la valorizzazione degli indicatori di qualità, contenente tutti i dati rilevati, secondo apposito formato standard concordato.

Su richiesta della Consip/Amministrazione, il Fornitore dovrà predisporre delle rappresentazioni dell'andamento della fornitura, basandosi sui dati riportati nei rapporti indicatori di qualità della fornitura e di obiettivo, anche al fine di effettuare analisi a vari livelli di dettaglio delle informazioni.

Gli indicatori di qualità che devono essere puntualmente rilevati dal fornitore sono quelli indicati nell'apposita appendice 2 al Capitolato Tecnico Speciale.

Si precisa che tutte le prescrizioni del capitolato tecnico generale e speciale e rispettive appendici sono requisiti minimi, ai quali si aggiungono gli impegni assunti in offerta tecnica. Il mancato rispetto costituisce inadempimento contrattuale.

7.6.2 Piano della Qualità Generale dell'Accordo Quadro

La struttura ed i requisiti minimi del Piano della Qualità Generale dell'Accordo Quadro sono indicati nell'appendice 3-Prodotti.

Il Piano della Qualità generale dovrà essere consegnato alla Consip S.p.A. entro e non oltre 30 giorni solari dalla stipula dell'Accordo Quadro, unitamente all'eventuale integrazione dell'Appendice 2 relativa ai livelli di servizio ed agli indicatori di qualità completa di tutti gli indicatori aggiuntivi e migliorativi offerti, degli strumenti di misurazione migliorativi o di nuove versioni di prodotto proposti in sede di Offerta Tecnica di AQ, pena l'applicazione delle penali contrattualmente previste. Lo stesso dovrà essere approvato dalla Consip S.p.A. e il Fornitore dovrà recepire le eventuali osservazioni entro e non oltre i successivi 10 giorni solari, pena l'applicazione delle penali contrattualmente previste. Le successive versioni o revisioni del Piano della Qualità Generale saranno consegnate in funzione delle variazioni intervenute.

Il RUAC dell'Accordo Quadro è responsabile della piena applicazione ed aggiornamento del Piano di Qualità Generale.

7.6.3 Piano della Qualità Generale del Contratto esecutivo

La struttura ed i requisiti minimi del Piano della Qualità sono indicati nell'appendice 3-Prodotti.

Il fornitore dovrà mantenere i propri Piani di qualità aggiornati allo stato della tecnologia, di automazione, misurazione e controllo.

Il RUAC del Contratto esecutivo è responsabile della piena applicazione ed aggiornamento del Piano di Qualità a qualunque livello: a partire dall'inizio della fornitura e con cadenza massima trimestrale deve consegnare all'Amministrazione i Rapporti sul rispetto del Piano di qualità della fornitura ed i Rapporti di conformità su tutti gli impegni assunti in offerta tecnica.

7.6.4 Piani di Lavoro

Il fornitore dovrà predisporre, con le tempistiche indicate nel Capitolato Tecnico Generale, e mantenere costantemente aggiornata la pianificazione di tutte le attività, con la seguente articolazione:

Piano di lavoro generale comprensivo di:



- piano di subentro e startup di inizio fornitura, pianificazione delle attività trasversali di carattere generale, ad esempio: pianificazione delle attività di assicurazione della qualità;
- piano di lavoro dei servizi a carattere continuativo, che si estrinsecherà in un piano per ogni servizio tenendo in considerazione le risorse di servizio esteso e di reperibilità;

eventuali piani di lavoro di progetto, da produrre con le modalità concordate di volta in volta con le singole Amministrazioni.

Si rimanda all'Appendice 3-Prodotti per la descrizione puntuale dei contenuti dei suddetti piani, si precisa che, nell'ambito dei piani per i servizi a carattere continuativo, il fornitore dovrà indicare nel dettaglio tutte le attività previste.

A fronte di ripianificazioni autorizzate dall'Amministrazione, il fornitore redigerà la versione aggiornata del Piano di lavoro.

Il fornitore è tenuto a comunicare - entro il giorno lavorativo successivo al verificarsi dell'evento - qualsiasi criticità, ritardo o impedimento che modificano il piano concordato e ad inviare una ripianificazione delle attività, aggiornando il relativo Piano di Lavoro.

In nessun caso potrà essere rivisto il Piano di Lavoro in seguito ad uno o più rilievi emessi su artefatti che costituiscono milestone di fine attività; si precisa che la mancata approvazione di documenti contrattuali e/o artefatti di servizi costituisce inadempimento contrattuale.

In qualunque momento l'Amministrazione può richiedere la consegna del Piano di Lavoro. Questo dovrà contenere tutti gli aggiornamenti concordati.

Il Piano di Lavoro e le sue modifiche certificano ai fini contrattuali gli obblighi formalmente assunti dal fornitore e accettati dall'Amministrazione su misurazioni e tempi di esecuzione delle attività e sulle relative milestone.

Si precisa che, nel caso di servizi erogati presso l'Amministrazione, il Fornitore dovrà gestire il personale facente parte dei gruppi di lavoro (ad esempio nei casi di ferie, malattie, indisponibilità in genere) al fine di garantire la regolare presenza delle risorse nell'orario di servizio. Nel caso sia necessaria una sostituzione temporanea, il Fornitore dovrà concordare con la Amministrazione le modalità più adeguate di sostituzione.

È pertanto necessario che il Fornitore organizzi, pianifichi e monitori il servizio in modo da rispettare i livelli di servizio esplicitati in Appendice 2 Indicatori di qualità (ovvero come migliorati in offerta tecnica).

7.6.5 Stato Avanzamento Lavori

Il fornitore dovrà mantenere aggiornata la sezione relativa allo stato di avanzamento dei lavori contenuta nei Piani di Lavoro approvati, fornendo sulla base della tempistica di aggiornamenti definita nel Piano di Qualità e dalle necessità del singolo intervento, o su richiesta dell'Amministrazione, indicazioni sulle attività concluse ed in corso, esplicitandone la percentuale di avanzamento, eventuali rischi/criticità/ritardi, eventuali impatti dei rischi/criticità, azioni di recupero e razionali dello scostamento, sulle attività in servizio esteso ed in reperibilità.

Per le attività progettuali, la frequenza minima di aggiornamento è di 2 settimane. Per le attività continuative l'aggiornamento è mensile.

7.6.6 Consuntivazione

La consuntivazione delle attività svolte dovrà essere predisposta dal fornitore mensilmente nella sezione Stato Avanzamento Lavori di ciascun Piano di lavoro relativamente a ciascun servizio.

Il piano di lavoro per i servizi di carattere continuativo deve essere corredato dal Rendiconto Risorse. L'Amministrazione si riserva di chiedere un dettaglio di tale Rendiconto, distinto per le attività prestate in servizio esteso ed in reperibilità.



La consuntivazione delle attività svolte con modalità progettuale dovrà essere evidenziata sia nei singoli piani di progetto sia nel piano riepilogativo, evidenziando le fasi chiuse e riportando gli eventuali scostamenti rispetto alla pianificazione concordata.

L'Amministrazione potrà adeguare gli importi da corrispondere al Fornitore alla effettiva configurazione dei servizi, aumentandoli o diminuendoli proporzionalmente, nel rispetto della normativa vigente in merito alla modifica dei contratti durante il periodo di efficacia.



8 REQUISITI

8.1 ISO 9001

Ai fini dell'esecuzione dell'Accordo Quadro, il Fornitore dovrà essere in possesso di una valutazione di conformità del proprio sistema di gestione della qualità alla norma UNI EN ISO 9001, idonea, pertinente e proporzionata al seguente oggetto: servizi di conduzione di sistemi elaborativi e/o supporto specialistico ICT.

Il possesso dovrà essere comprovato prima della stipula dell'Accordo Quadro, come previsto nel Capitolato d'Oneri. La comprova è fornita mediante un certificato di conformità del sistema di gestione della qualità alla norma UNI EN ISO 9001.

Tale documento è rilasciato da un organismo di certificazione accreditato ai sensi della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17021-1 per lo specifico settore e campo di applicazione/scopo del certificato richiesto, da un Ente nazionale unico di accreditamento firmatario degli accordi EA/MLA oppure autorizzato a norma dell'art. 5, par. 2 del Regolamento (CE), n. 765/2008.

In caso di raggruppamenti temporanei, consorzi ordinari, aggregazioni di imprese di rete, GEIE, il requisito dovrà essere posseduto da ogni impresa costituente il RTI o il Consorzio che svolgerà l'attività oggetto della certificazione. In caso di consorzi di cooperative e di imprese artigiane e i consorzi stabili il requisito dovrà essere posseduto dal Consorzio e/o dalle imprese indicate quali esecutrici che svolgerà/anno l'attività oggetto della certificazione.

Il mancato possesso del suddetto requisito non consente la stipula dell'Accordo Quadro.

È fatto obbligo al Fornitore di mantenere il requisito per tutta la durata del Accordo Quadro e dei singoli Contratti Esecutivi. In mancanza potrà trovare applicazione apposita condizione risolutiva, come meglio indicato nell'Accordo Quadro.

8.2 ISO 27001

Ai fini dell'esecuzione dell'Accordo Quadro, il Fornitore dovrà essere in possesso di una valutazione di conformità del sistema di gestione alla norma UNI EN ISO 27001, idonea, pertinente e proporzionata al seguente ambito di attività: erogazione servizi di monitoraggio da remoto.

Il possesso dovrà essere comprovato prima della stipula dell'Accordo Quadro, come previsto nel Capitolato d'Oneri. La comprova è fornita mediante un certificato di conformità del sistema di gestione alla norma UNI EN ISO 27001.

Tale documento deve essere rilasciato da un organismo di certificazione accreditato ai sensi della norma *UNI CEI EN ISO/IEC 17021-1* per lo specifico settore e campo di applicazione richiesto, da un Ente nazionale unico di accreditamento firmatario degli accordi EA/MLA oppure autorizzato a norma dell'art. 5, paragrafo 2 del Regolamento (CE) n. 765/2008.

In caso di raggruppamenti temporanei, consorzi ordinari, aggregazioni di imprese di rete, GEIE, il requisito dovrà essere posseduto da ogni impresa costituente il RTI o il Consorzio che svolgerà l'attività oggetto della certificazione. In caso di consorzi di cooperative e di imprese artigiane e i consorzi stabili il requisito dovrà essere posseduto dal Consorzio e/o dalle imprese indicate quali esecutrici che svolgerà/anno l'attività oggetto della certificazione.

Il mancato possesso del suddetto requisito non consente la stipula dell'Accordo Quadro.

È fatto obbligo al Fornitore di mantenere il requisito per tutta la durata del Accordo Quadro e dei singoli Contratti Esecutivi. In mancanza potrà trovare applicazione apposita condizione risolutiva, come meglio indicato nell'Accordo Quadro.



8.3 Qualificazione Cloud

Qualora il Fornitore, in sede di offerta tecnica, abbia espresso la scelta di erogare le attività relative all'operatività da remoto mediante funzionalità SaaS, l'Accordo Quadro sarà stipulato previa verifica del possesso dei livelli di qualificazione indicati al precedente paragrafo 4.3.2, così come previsto nel Capitolato d'Oneri, ferma restando l'applicabilità, ove possibile, di quanto previsto alla successiva lettera a. del presente paragrafo.

Il livello di qualificazione previsto per l'erogazione oggetto del presente Accordo Quadro, così come indicato al precedente paragrafo 4.3.2, dovrà essere mantenuto per tutta la durata dell'Accordo Quadro e dei Contratti Esecutivi. Resta inteso che troveranno applicazione, ove possibile, le disposizioni eventualmente introdotte a seguito dell'entrata in vigore del regime ordinario di qualificazione dei servizi cloud, la cui adozione da parte di ACN è prevista entro il 30 giugno 2024.

Qualora, nel passaggio dal regime transitorio al regime ordinario di qualificazione dei servizi cloud:

- per il conseguimento del livello di qualificazione richiesto siano previsti requisiti diversi o aggiuntivi rispetto a quelli del periodo transitorio;
- nel regime ordinario sia richiesto un diverso livello di qualificazione rispetto a quello transitorio pur rimanendo inalterata la classificazione dei dati trattati;
- siano individuati dalla normativa e/o da appositi atti regolatori eventuali ulteriori requisiti che caratterizzano il regime ordinario.

se tale passaggio avvenisse in corso di esecuzione dell'Accordo Quadro, la Consip S.p.A. invierà apposita comunicazione al Fornitore, chiedendo a quest'ultimo di avviare, anche eventualmente per il tramite dell'eventuale diverso produttore della soluzione Cloud/CSP, entro e non oltre 10 (dieci) giorni (o il diverso termine eventualmente concordato con la Consip S.p.A.) l'iter di qualificazione corrispondente, qualora non ne sia già in possesso, pena l'applicazione di apposita penale.

Se il passaggio dal regime transitorio al regime ordinario si verificasse invece prima della stipula dell'Accordo Quadro, la Consip S.p.A. procederà alla stipula dello stesso previa verifica (con le modalità indicate nel Capitolato d'Oneri):

- i) che la qualificazione sia già stata adeguata al regime ordinario;
- ii) oppure, in alternativa, qualora la qualificazione non sia già stata adeguata al regime ordinario, che sia comunque posseduto il livello di qualificazione relativo al periodo transitorio indicato al precedente paragrafo 4.3.2 e che la qualificazione sia ancora valida. In tale ipotesi, la Consip S.p.A., subito dopo la stipula invierà la comunicazione di cui sopra.

In ogni caso, qualora la nuova qualificazione, conseguente al passaggio al regime ordinario, non sia ottenuta entro il termine di scadenza della validità di quella di cui al paragrafo 4.3.2 (anche qualora la ragione del mancato adeguamento sia connesso al fatto che quest'ultimo comporti un'alterazione dell'equilibrio contrattuale oltre l'alea normale del contratto):

- a. il fornitore potrà, dandone comunicazione a Consip S.p.A. e alle Amministrazioni con cui abbia contratti in essere, proporre l'utilizzo di infrastrutture qualificate/soluzioni SaaS qualificate diverse, ma comunque con funzionalità equivalenti o superiori rispetto a quelle eventualmente indicate in offerta tecnica 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 di Consip S.p.A., che a tal fine avrà la facoltà di svolgere ogni approfondimento ritenuto più opportuno, anche in contraddittorio con il Fornitore;
- b. qualora non risulti percorribile l'opzione di cui al precedente punto a., potrà trovare applicazione apposita condizione risolutiva, come meglio indicato nell'Accordo Quadro.



In caso di avvio del procedimento di sospensione o revoca della qualificazione da parte dell'ACN o in prossimità della scadenza della validità della qualificazione è onere e responsabilità esclusiva del Fornitore di adoperarsi per tempo al fine di evitare soluzioni di continuità nell'erogazione dei servizi, anche, ove possibile, prestando la necessaria collaborazione all'eventuale diverso produttore della soluzione Cloud/CSP.

Nel caso in cui l'ACN comunichi l'avvio del procedimento di sospensione o di revoca è obbligo del Fornitore darne comunicazione tramite PEC alla Consip S.p.A. entro 5 giorni solari dalla ricezione della notifica, pena l'applicazione di apposita penale. Resta salvo il diritto della Consip S.p.A. di acquisire le predette informazioni anche d'ufficio, con la conseguenza che, laddove emergesse che ACN abbia comunicato l'avvio del procedimento di sospensione o di revoca senza che il Fornitore ne abbia dato comunicazione alla Consip S.p.A. nel termine sopra riportato, quest'ultima applicherà la penale prevista.

In caso di avvio del procedimento di sospensione o di revoca ovvero di avvenuta sospensione della qualificazione, il Fornitore si impegna a comunicare alla Consip S.p.A. ogni qualsivoglia indicazione ricevuta da ACN, entro 5 giorni solari dalla relativa ricezione, e a prestare, ove possibile, la necessaria collaborazione all'eventuale diverso produttore della soluzione Cloud/CSP, pena l'applicazione della penale della medesima penale sopra richiamata. Anche in tal caso, resta salvo il diritto della Consip S.p.A. di acquisire le predette informazioni anche d'ufficio, con la conseguenza che, laddove emergesse che il Fornitore abbia omesso di darne comunicazione e/o non abbia prestato la necessaria collaborazione all'eventuale diverso produttore della soluzione Cloud/CSP, ove possibile, la Consip S.p.A. applicherà la penale prevista.

Resta inteso che:

- in caso di revoca o comunque di mancato rinnovo della qualificazione, troverà applicazione quanto previsto alle lettere a. o b. del presente paragrafo;
- in caso di sospensione della qualificazione, se quest'ultima non possa consentire la continuità dei Servizi di Monitoraggio H24 da remoto oggetto dell'Accordo Quadro e dei Contratti Esecutivi per un tempo superiore a 15 giorni, troverà applicazione quanto previsto alle lettere a. o b. del presente paragrafo.

8.4 DNSH

Qualora il Fornitore abbia indicato in sede di Offerta Tecnica di utilizzare per i servizi da remoto oggetto del presente Accordo Quadro soluzioni di monitoraggio attive presso centri dati e sale server nella propria disponibilità, tali centri dati e sale server, da cui saranno erogati i servizi da remoto oggetto del presente Accordo Quadro, dovranno essere in possesso dei requisiti "ex ante" richiesti dalla Scheda n. 8 della circolare RGS n. 22 del 14 maggio 2024, anche come eventualmente successivamente modificata.

Qualora il Fornitore abbia indicato in sede di Offerta Tecnica di utilizzare per i servizi da remoto oggetto del presente Accordo Quadro le soluzioni Cloud SaaS di cui al precedente 4.3.2., le infrastrutture cloud dei CSP dovranno essere in possesso dei requisiti "ex ante" richiesti dalla Scheda n. 6 della circolare RGS n. 22 del 14 maggio 2024, anche come eventualmente successivamente modificata.

Prima della stipula dell'Accordo Quadro, con le modalità indicate nel Capitolato d'Oneri, Consip S.p.A. verificherà il possesso dei suddetti requisiti.

Il mancato possesso dei suddetti requisiti non consentirà la stipula dell'Accordo Quadro, fermo restando che:

- per quanto riguarda i centri dati e le sale server nella disponibilità del Fornitore da cui saranno erogati i servizi da remoto oggetto del presente Accordo Quadro, il fornitore potrà, dandone comunicazione a Consip S.p.A. e alle Amministrazioni con cui abbia contratti in essere, proporre l'utilizzo di centri dati e sale server diversi, ma comunque con funzionalità equivalenti o superiori rispetto a quelle eventualmente indicate in



offerta tecnica 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 di Consip S.p.A., che a tal fine avrà la facoltà di svolgere ogni approfondimento ritenuto più opportuno, anche in contraddittorio con il Fornitore;

- per quanto riguarda le infrastrutture cloud potrà trovare applicazione quanto previsto alla lettera a. del precedente paragrafo 8.3.

I suddetti requisiti dovranno essere mantenuti per tutta la durata dell'Accordo Quadro e dei Contratti Esecutivi, in caso di perdita degli stessi:

- per quanto riguarda i centri dati e le sale server nella disponibilità del Fornitore da cui saranno erogati i servizi da remoto oggetto del presente Accordo Quadro:
 - il fornitore potrà, dandone comunicazione a Consip S.p.A. e alle Amministrazioni con cui abbia contratti in essere, proporre l'utilizzo di centri dati e sale server diversi, ma comunque con funzionalità equivalenti o superiori rispetto a quelle eventualmente indicate in offerta tecnica 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 di Consip S.p.A., che a tal fine avrà la facoltà di svolgere ogni approfondimento ritenuto più opportuno, anche in contraddittorio con il Fornitore;
 - qualora non risulti percorribile l'opzione di cui al precedente punto, potrà trovare applicazione apposita condizione risolutiva, come meglio indicato nell'Accordo Quadro;
- per quanto riguarda le infrastrutture cloud potrà trovare applicazione quanto previsto alle lettere a. o b. del precedente paragrafo 8.3.

Consip S.p.A., ove richiesto dalle Amministrazioni, metterà a disposizione delle stesse i documenti acquisiti nel corso della suddetta verifica.

Resta inteso che:

- è demandata alle singole Amministrazioni la responsabilità di richiedere e verificare gli ulteriori documenti necessari alla comprova dei requisiti "ex post" ovvero attinenti alla corretta esecuzione delle obbligazioni contrattuali;
- sarà altresì onere delle stesse Amministrazioni la corretta archiviazione di tutta la documentazione ai fini delle successive azioni da parte degli organi di controllo nazionali ed europei (es. audit della Commissione UE).

Il Fornitore si impegna in ogni caso a rispettare i suddetti requisiti per tutta la durata del presente Accordo Quadro e dei singoli Contratti Esecutivi fornendo la documentazione a comprova del possesso dei suddetti requisiti nel rispetto delle tempistiche indicate da Consip e/o dalle Amministrazioni.