

CAPITOLATO TECNICO

SERVIZI CLOUD PER PORTALE OPEN DATA E SURVEY CRM

INDICE

1	Premessa	3
2	Definizioni	3
3	Oggetto e durata	3
3.1	Dettaglio dei servizi e loro dimensionamento.....	4
3.2	Durata	5
4	Modalità di esecuzione del contratto.....	5
4.1	Generalità	5
4.2	Responsabile della fornitura.....	5
4.3	Modalità di comunicazione	6
4.4	Disponibilità dell’infrastruttura e erogazione del servizio	6
4.5	Collaudo.....	6
5	Adempimenti per la sicurezza	6
6	Obblighi di riservatezza	7
7	Modalità di fatturazione e pagamento.....	7
8	Livelli di servizio	7
9	Penali	9

1 Premessa

Consip S.p.A., Società per azioni del Ministero dell'Economia e delle Finanze (MEF), in qualità di centrale di committenza nazionale, realizza il Programma di razionalizzazione degli acquisti nella PA basato sulla piattaforma digitale acquistinretepa.it. Diverse applicazioni che costituiscono il Sistema informativo di e-Procurement si avvalgono già da qualche anno di infrastrutture e servizi cloud: il Portale Open Data dati.consip.it, l'applicazione CRM per erogare Survey on line e l'applicazione sperimentale Block Chain.

2 Definizioni

Nel corpo del documento, ai termini di cui appresso, viene attribuito il significato riportato a fianco di ciascuno di essi:

- **Committente:** la Consip S.p.A.;
- **Capitolato tecnico:** il presente documento che enuncia le specifiche tecniche alle quali si dovrà conformare il Servizio;
- **Servizio:** il complesso delle attività oggetto del presente Capitolato;
- **P.A.:** Pubbliche Amministrazioni;
- **Affidatario:** il fornitore affidatario del servizio.

3 Oggetto e durata

Oggetto del presente Capitolato sono i servizi da erogarsi in cloud per garantire la fruizione di 3 applicazioni eProcurement che attualmente utilizzano infrastrutture e servizi della piattaforma SPC Cloud: Portale Open Data, Survey CRM e l'applicazione Block Chain.

Portale Open Data e Survey CRM sono già in esercizio, sono accessibili tramite url pubbliche ed erogano servizi ad un ampio bacino di utenti. Le applicazioni sono attestate su un unico Virtual Data Center.

L'applicazione Block Chain è un ambiente di sperimentazione, attestato su un diverso VDC.

Di seguito si riporta il dettaglio dell'oggetto di fornitura relativo ai servizi in cloud richiesti:

- Servizio di Infrastructure as a Service (IaaS):
 - Virtual Data Center,
 - Virtual Storage – block
- Servizio di Backup as a Service (BaaS)
- Servizio di Platform as a Service (PaaS)
- Servizio di supporto specialistico per Cloud Enabling
- Servizio di Managed.

L'iniziale configurazione dei servizi ed il relativo dimensionamento saranno verificati periodicamente e la Committente potrà richiedere eventuali variazioni.

Dette variazioni potranno ripercuotersi sugli importi dei canoni, pertanto gli importi dei Servizi saranno soggetti a rimodulazione, in funzione delle specifiche esigenze della fornitura e nel limite del massimale del contratto.

Si evidenzia che:

- il servizio Backup as a Service (BaaS) sarà remunerato **“a consumo”**;
- i servizi Infrastructure as a Service (IaaS), Servizio di Platform as a Service (PaaS) e Managed saranno remunerati in modalità **“a canone”**;
- i servizi di Cloud Enabling, come ad esempio quelli a supporto della configurazione e quelli per il phase out di fine fornitura, saranno attivati **a richiesta in modalità progettuale** e remunerati **“a consumo”**, valorizzati sulla base del costo unitario delle figure professionali da impiegare.

Si precisa che tutti i dati e le configurazioni della Committente sono e restano di proprietà e/o titolarità della Committente per tutta la durata del contratto.

3.1 Dettaglio dei servizi e loro dimensionamento

I servizi di tipo Infrastructure as a Service (IaaS) dovranno essere erogati prevedendo l'utilizzo da parte della Committente di risorse infrastrutturali virtuali messe a disposizione dai Centri Servizi dell'Affidatario.

La gestione dell'infrastruttura fisica (manutenzione hardware e software) sarà a totale carico dell'Affidatario.

La gestione dell'ambiente virtuale (VDC) "Opendata" e di quello dell'applicazione CRM dedicata alle Survey sarà a totale carico dell'Affidatario; la gestione sarà erogata tramite il servizio Managed e dovrà includere la gestione delle risorse, dei sistemi operativi e del middleware.

La gestione dell'ambiente virtuale (VDC) per la componente "Block Chain" prevederà la sola fornitura di risorse computazionali. L'ambiente applicativo sarà a totale carico della Committente che ha a disposizione processi e strumenti web-based che abilitano l'accesso e la gestione delle applicazioni ed il loro aggiornamento.

Il servizio IaaS - Virtual Storage - block dovrà essere erogato prevedendo l'utilizzo da parte della Committente di risorse di tipo storage richieste dalle istanze di risorse di calcolo, che siano collegabili alle macchine virtuali attraverso un'interfaccia di gestione.

Il servizio "BaaS – Backup as a Service" dovrà garantire il backup sia delle applicazioni che dei database presenti sui server.

Il servizio Platform as a Service (PaaS) dovrà prevedere l'erogazione di middleware per lo sviluppo, il collaudo, la manutenzione e l'esercizio delle applicazioni attraverso piattaforme e/o ambienti remoti (Solution Stack).

Il servizio Cloud Enabling dovrà prevedere l'erogazione di servizi professionali finalizzati a supportare la Committente nei progetti di virtualizzazione di infrastrutture fisiche nell'ambito dei propri CED (migrazione da fisico a virtuale) e nelle attività di analisi costi/benefici, studi di fattibilità, progettazione e configurazione,

training e tutorship di servizi as-a-Service. L'attivazione del servizio sarà richiesta dalla Committente solo in caso di necessità e in modalità "progettuale".

Le figure professionali previste per l'erogazione del servizio Cloud Enabling sono le seguenti: Capo progetto, IT Architect Senior, Specialista di Tecnologia/Prodotto e Sistemista Senior.

Il servizio Managed dovrà prevedere i seguenti servizi infrastrutturali per i vari ambienti, con copertura h24 - 7 su 7:

- Servizio IaaS - Virtual Machine. Il servizio dovrà essere applicato anche a tutte le Virtual Machine standard all'interno dei VDC
- Servizio PaaS - Solution Stack. Il servizio dovrà essere applicato nelle seguenti modalità "Solution Stack":
 - Application Server,
 - Web Server,
 - DBMS,
 - Monitoring.

Il dimensionamento dei servizi sarà comunicato all'Affidatario immediatamente dopo la stipula del contratto, tramite il Piano dei Fabbisogni.

3.2 Durata

Il contratto acquista efficacia dalla data di sottoscrizione ed avrà una durata di 12 mesi a partire dal 01/01/2024 o, se successiva, dalla data di stipula.

Consip si riserva di interrompere anticipatamente la fornitura qualora intervenissero esigenze progettuali diverse, comunicando l'interruzione tramite PEC all'Affidatario, con preavviso di almeno 15 (quindici) giorni solari. Il tutto con rinuncia espressa, ora per allora, a qualsiasi eventuale pretesa dell'Affidatario, anche di natura risarcitoria, ed a ogni ulteriore compenso e/o indennizzo e/o rimborso, anche in deroga a quanto previsto dall'articolo 1671 cod. civ.

4 Modalità di esecuzione del contratto

4.1 Generalità

L'Affidatario dovrà eseguire le prestazioni in oggetto a perfetta regola d'arte, con la necessaria diligenza e competenza professionale e con risorse qualificate secondo i requisiti indicati nel presente Capitolato e nell'offerta dell'Affidatario.

Tutte le attività dovranno essere svolte in collaborazione con i responsabili della Committente, secondo modalità opportunamente concordate.

4.2 Responsabile della fornitura

L'Affidatario dovrà comunicare, alla stipula, il nominativo del Responsabile della Fornitura nonché un numero di telefono e un indirizzo e-mail al quale indirizzare eventuali comunicazioni.

Il Responsabile della fornitura sarà l'interlocutore unico della Committente per gli aspetti amministrativi, per l'organizzazione ed il coordinamento delle attività contrattuali. Sarà sua cura verificare il rispetto di tutti gli adempimenti contrattuali.

Il Responsabile della fornitura dovrà essere reperibile telefonicamente oltre che per posta elettronica.

Tale Referente non dovrà comportare alcun onere aggiuntivo per Consip.

4.3 Modalità di comunicazione

L'Affidatario si impegna a comunicare, entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla stipula del contratto, un indirizzo e-mail, un numero di telefono al quale rivolgersi, per ogni comunicazione relativa all'esecuzione delle attività contrattuali.

L'organizzazione del suddetto servizio di comunicazione dovrà essere a carico dell'Affidatario.

Resta inteso che, per tutta la durata contrattuale, l'Affidatario dovrà garantire la piena funzionalità dei suddetti mezzi di comunicazione comunicandone tempestivamente alla Committente le eventuali variazioni.

4.4 Disponibilità dell'infrastruttura e erogazione del servizio

A fronte del Piano dei fabbisogni redatto dalla Committente, l'Affidatario predisporrà il Programma dei fabbisogni e renderà disponibile l'infrastruttura per l'erogazione dei servizi a partire dal 1° gennaio 2024.

Nel corso della durata del Contratto la Committente potrà richiedere variazioni e/o aggiornamenti del Piano dei Fabbisogni, ogni qualvolta che lo riterrà necessario, per adeguarlo alle eventuali mutate esigenze. A fronte di tali richieste, l'Affidatario provvederà all'aggiornamento del Progetto dei Fabbisogni - nei tempi e nei modi concordati con la Committente a inizio fornitura - e lo sottoporrà all'approvazione di Consip.

4.5 Collaudo

Consip concorderà con l'Affidatario i test necessari per il collaudo dei servizi richiesti ai fini dell'emissione della verifica di conformità.

La Committente potrà richiedere la ripetizione di test di interesse in occasione della fornitura dei singoli servizi richiesti.

5 Adempimenti per la sicurezza

L'Affidatario si impegna a porre in essere quanto necessario per garantire l'esecuzione del servizio in piena aderenza con le disposizioni del D.Lgs. 81/2008 s.m.i., cooperando e coordinandosi, in particolare, con i referenti della Committente, ai fini degli adempimenti di cui all'art. 26 del citato decreto.

6 Obblighi di riservatezza

L’Affidatario si impegna ad adottare tutte le misure necessarie per garantire la massima riservatezza delle informazioni raccolte durante le attività descritte nel presente Capitolato tecnico e a non divulgare, in nessun caso, a terzi i predetti dati, documenti, informazioni o parti di essi senza il preventivo ed esplicito accordo della Committente.

7 Modalità di fatturazione e pagamento

In relazione alle tipologie di servizi richiesti di cui al paragrafo 3, le fatture dovranno essere prodotte secondo quanto disciplinato all’art. 15 delle Condizioni contrattuali e in particolare:

- secondo quanto previsto al comma 2 per i servizi erogati a canone (Infrastructure as a Service (IaaS), Backup as a Service (BaaS), Platform as a Service (PaaS) e Managed);
- secondo quanto previsto al comma 1, per i servizi erogati a consumo (Cloud Enabling).

A ciascuna fattura dovrà essere allegata la verifica di conformità di cui all’art. 11 delle condizioni contrattuali.

8 Livelli di servizio

L’Affidatario si obbliga al rispetto dei livelli di servizio di seguito riportati.

LS1 - Per ciascun servizio e per ciascun deliverable prodotto nell’ambito del servizio, non sono ammessi ritardi (consegna/riconsegna di un deliverable della fornitura, esecuzione delle attività pianificate, ecc.) rispetto alle tempistiche concordate con la Committente.

LS2 – Il RTO (Recovery Time Objective) nel caso di evento di disastro che renda indisponibile il Centro Servizi, per cause non imputabili all’Affidatario, non può superare le 48 ore solari.

LS3 - Il RPO (Recovery Point Objective - perdita dati tollerabile in termini di scostamento fra l’immagine dei dati del sito secondario rispetto ai dati del sito primario) nel caso di evento di disastro che renda indisponibile il Centro Servizi, per cause non imputabili all’Affidatario, non può essere inferiore al 99%.

LS4 – Per la consegna/riconsegna alla Committente dei dati conservati e/o delle configurazioni nell’ambito dei Centri Servizi, alla fine della fornitura della singola componente di servizio, non sono ammessi ritardi rispetto alla data concordata con la Committente.

LS5 – Il tempo di presa in carico delle richieste ricevute e relative ad anomalie e/o richiesta informazioni, nel trimestre di riferimento, non deve essere inferiore al 95%.

LS6 – Deve essere garantita la tempestività nell’esecuzione delle attività necessarie alla risoluzione delle richieste ricevute e relative ad anomalie e/o richiesta di informazioni, comprese le richieste aperte in automatico dagli Strumenti di monitoraggio e controllo.

Il tempo di risoluzione massimo previsto varia in funzione della priorità attribuita al problema:

- **Priorità 1:** problema di tipo bloccante, per cui è impedito agli utenti l'utilizzo dei servizi ed alle eventuali componenti funzionali dei singoli servizi;
- **Priorità 2:** problema per cui è impedito agli utenti l'utilizzo di una funzione del servizio in alcune specifiche condizioni (ad esempio per alcuni dati di input);
- **Priorità 3:** richiesta di tipo informativo per cui risulta difficoltoso per gli utenti l'utilizzo di una funzione del servizio o sono necessarie ulteriori informazioni (o materiale documentale a supporto) o richieste relative a problematiche amministrative/contrattuali.

Si precisa che la priorità inizialmente attribuita potrà comunque essere modificata su richiesta della Committente. A titolo esemplificativo e non esaustivo, tra gli eventi che potrebbero comportare una richiesta in tal senso si possono citare:

- la concomitanza di molteplici segnalazioni di disservizio riconducibili alla stessa causa;
- la sussistenza di situazioni di particolare criticità per la Committente (per esempio, la prossimità di scadenze di importanza significativa).

La seguente tabella indica i tempi massimi di risoluzione in funzione della priorità attribuita al problema.

Priorità del problema	<i>T_limite</i> - Tempo massimo di risoluzione (ore lavorative)
Priorità 1	≤ 4 ore
Priorità 2	≤ 8 ore
Priorità 3	≤ 12 ore

Il rispetto dei tempi massimi di risoluzione, nel trimestre di rilevazione, deve rispettare le seguenti soglie: Priorità 1 >= 98%, Priorità 2 >= 96% e Priorità 3 >= 94%

LS7 – Il tempo di presa in carico della richiesta di acquisto/attivazione di una singola componente di servizio non può superare i 10 minuti. Nel trimestre di riferimento, la percentuale di richieste che rispettano tale tempistica non deve essere inferiore al 95%.

LS8 – L'attivazione dei singoli servizi a partire dalla richiesta della Committente deve avvenire entro 12 ore.

LS9 – La richiesta di modifica di un servizio già attivato in precedenza, in particolare nel caso di richiesta di scale-up/scale-down che richieda la contestuale disattivazione di un servizio ed attivazione dello stesso servizio in una configurazione superiore/inferiore, il completamento dell'attività deve avvenire entro 15 giorni solari.

LS10 – L'attivazione degli interventi di supporto specialistico, a fronte della richiesta della Committente per servizi di tipo Cloud Enabling (on-Premise) deve avvenire entro 5 lavorativi.

9 Penali

Oltre a quanto previsto nelle “Condizioni contrattuali”, Consip applicherà le penali previste in caso di mancato rispetto dei livelli di servizio indicati nel precedente paragrafo e come di seguito dettagliato.

- Per ogni giorno lavorativo di ritardo nella consegna di un deliverable prodotto nell’ambito di ciascun servizio (**vedi LS1**), la Committente si riserva l’applicazione di una penale pari allo 0,5‰ (zerovirgolacinque per mille) dell’importo complessivo contrattuale del servizio di riferimento.
- In caso di evento di disastro che renda indisponibile il Centro Servizi, per cause non imputabili all’Affidatario (**vedi LS2**), per ogni ora solare eccedente le 48 ore solari, la Committente si riserva di applicare una penale pari all’1‰ (uno per mille) dell’importo complessivo contrattuale del servizio di riferimento.
- In caso di evento di disastro che renda indisponibile il Centro Servizi, per cause non imputabili all’Affidatario (**vedi LS3**), per ogni punto percentuale del valore del RPO inferiore al 99%, nonché per ogni caso di verificata inconsistenza dei dati di replica, la Committente applicherà una penale pari all’1‰ (uno per mille) dell’importo complessivo contrattuale del servizio di riferimento.
- Per ogni giorno lavorativo di ritardo nella consegna dei dati conservati e/o delle configurazioni nell’ambito dei Centri Servizi, alla fine della fornitura della singola componente di servizio (**vedi LS4**), la Committente si riserva l’applicazione di una penale pari allo 0,5‰ (zerovirgolacinque per mille) dell’importo complessivo contrattuale del servizio di riferimento.
- In ogni trimestre contrattuale, per ogni punto percentuale del tempo di presa in carico delle richieste multicanale ricevute e relative ad anomalie e/o richiesta informazioni (**vedi LS5**) inferiore al 95%, la Committente si riserva l’applicazione di una penale pari allo 0,5‰ (zerovirgolacinque per mille) dell’importo complessivo del contratto.
- In ogni trimestre contrattuale, per ogni punto percentuale dei tempi massimi di risoluzione (**vedi LS6**) inferiore alle soglie indicate, la Committente si riserva l’applicazione di una penale pari allo 1‰ (uno per mille) dell’importo complessivo contrattuale del servizio di riferimento.
- In ogni trimestre contrattuale, per ogni punto percentuale del tempo di presa in carico della richiesta di acquisto/attivazione di una singola componente di servizio (**vedi LS7**) inferiore alla soglia indicata, la Committente si riserva l’applicazione di una penale pari allo 0,5‰ (uno per mille) dell’importo complessivo contrattuale del servizio di riferimento.
- In ogni trimestre contrattuale, per ogni ora solare di ritardo nell’attivazione dei singoli servizi (**vedi LS8**), la Committente potrà applicare una penale pari allo 0,5‰ (zerovirgolacinque per mille) dell’importo complessivo contrattuale del servizio di riferimento.

- In ogni trimestre contrattuale, per ogni giorno solare di ritardo nell'attivazione di servizi scale-up/scale-down (**vedi LS9**), la Committente potrà applicare una penale pari allo 0,5% (zerovirgolacinque per mille) dell'importo complessivo contrattuale del servizio di riferimento.
- Per ogni giorno lavorativo di ritardo nell'attivazione degli interventi di supporto specialistico nell'ambito del Cloud Enabling (**vedi LS10**), la Committente potrà applicare una penale pari allo 0,5‰ (zerovirgolacinque per mille) dell'importo complessivo contrattuale del servizio di riferimento.