

AS SDAPA AI SENSI DELL'ART. 55 DEL D.LGS. N. 50/2016, PER LA FORNITURA DI PRODOTTI E SERVIZI PER L'INFORMATICA E LE TELECOMUNICAZIONI (PROCEDURA INDETTA EX ARTT. 55 E 61 DEL D.LGS. 50/2016, PER L'ACQUISIZIONE DI SERVIZI CLOUD MICROSOFT AZURE – CAPITOLATO TECNICO

CAPITOLATO TECNICO – PARTE II

INDICE	
1. GLOSSARIO, ACRONIMI E TERMINOLOGIA	3
2. INTRODUZIONE	4
3. DEFINIZIONE DEL FABBISOGNO	4
4. OGGETTO E DURATA DEI SERVIZI	4
5. EROGAZIONE DEI SERVIZI	5
5.1. Consegna in gestione	5
5.2. Requisiti di qualità	5
5.3. Responsabile della fornitura	5
6. ESECUZIONE DELLA FORNITURA	6
6.1. Modalità di esecuzione della fornitura	6
6.1.1. Modalità di erogazione continuativa	7
6.1.2. Livelli di servizio	7
6.2. Pianificazione e Consuntivazione	7
6.3. Verifica di conformità	7
6.4. Azioni contrattuali	8
6.5. Exit Strategy e Grace Period	8

1. GLOSSARIO, ACRONIMI E TERMINOLOGIA

GLOSSARIO

Amministrazione o Committente

Sport e Salute S.p.A.

La società che, in qualità di stazione appaltante della presente fornitura, affida la fornitura oggetto del presente Capitolato.

Impresa o Fornitore

La società affidataria della presente procedura negoziata

Contratto

Il contratto che verrà stipulato tra la Committente e Documento dove sono enunciate le regole giuridiche alle quali si dovrà conformare la fornitura.

Fornitura

Il complesso dei servizi IaaS e PaaS offerti e le attività descritte nel presente documento tecnico.

Malfunzionamento

Qualsiasi anomalia funzionale del software e, in ogni caso, ogni difformità del prodotto in esecuzione rispetto alla relativa documentazione tecnica e manualistica d'uso.

Responsabile della Fornitura

La persona individuata dall'Impresa come interlocutore della Committente e responsabile di tutte le attività contrattuali.

Giorni e Ore

Nella documentazione per giorno e ora si intendono rispettivamente giorno lavorativo e ora lavorativa; l'orario previsto per la fornitura è dalle 8,00 alle 18,00 dal lunedì al venerdì.

TERMINOLOGIA

Accettazione

Validazione dei prodotti finali di fornitura.

Approvazione

Validazione dei prodotti intermedi di fornitura, previa verifica di merito.

Assistenza

Supporto da parte di risorse professionali del fornitore ad attività di gestione dell'esercizio e di assistenza agli utenti.

Attivazione

Comunicazione di nuove esigenze, quindi della partenza di un nuovo task.

Attività

Quota parte di un servizio contrattuale, omogenea per tipologia, alla quale si applica una ben definita modalità di esecuzione.

Autorizzazione

Assenso a procedere con le attività sul singolo task, secondo la stima e la pianificazione proposte dal fornitore.

Consegna

Rilascio dei prodotti di fornitura, sia intermedi che finali.

Difetto

Errore presente sull'applicazione, latente finché non rilevato, la cui rimozione è a carico della manutenzione correttiva.

Modalità di esecuzione

Complesso di regole e clausole che regolano la prestazione dei servizi e delle attività oggetto della fornitura.

Task Una o più attività o interventi volta a soddisfare specifiche esigenze della Committente.

2. INTRODUZIONE

Il presente capitolato è parte integrante della documentazione della presente procedura e definisce le caratteristiche e i requisiti richiesti per l'acquisizione di servizi Cloud Microsoft Azure.

Le condizioni di cui al presente documento, gli atti e i documenti ivi richiamati, ancorché non materialmente allegati, costituiscono parte integrante e sostanziale del Contratto.

Le prescrizioni del presente capitolato rappresentano i requisiti minimi dell'affidamento.

3. DEFINIZIONE DEL FABBISOGNO

Sport e Salute S.p.A dispone di sottoscrizioni di Cloud pubblico Microsoft Azure nell'Enterprise Agreement government per l'erogazione di servizi IaaS e PaaS per utenti interni ed esterni. Tale ambiente è integrato tramite un percorso ibrido con le infrastrutture e applicazioni "on premise".

La sottoscrizione di riferimento è di tipologia "Server and Cloud Enrollment (SCE)" ovvero un contratto di tipologia Microsoft Enterprise Agreement, di durata pari a 36 mesi, stipulato a inizio 2018 per la fornitura di prodotti compresi nell'accordo Microsoft di Enterprise Agreement 4, Convenzione Consip EA4, scaduto nel 2021.

In linea con le previsioni AgID, la stazione appaltante ha considerato come riferimento il Modello Cloud della PA, nel quale è possibile individuare i servizi Cloud e CSP qualificati, consultabili mediante il Cloud Marketplace, suddivisi in IaaS, PaaS e SaaS. Inoltre, sempre in virtù del processo di digitalizzazione, si è tenuto conto dell'infrastruttura esistente e delle iniziative progettuali in corso, che puntano all'utilizzo dei servizi Cloud per la realizzazione di tecnologie innovative e pienamente scalabili.

Nella definizione dei servizi Cloud da acquisire, è necessario mantenere un legame con uno specifico service provider, nel caso di specie Microsoft Azure, già ampiamente in uso, selezionato in continuità con le scelte tecnologiche pregresse della PA e in linea con il forecast di sviluppo applicativo.

Per tale motivo la Committente ha la necessità di rinnovare i servizi in essere rispettando le modalità presenti nel precedente contratto, riservandosi la possibilità di risolvere il contratto in favore dell'acquisizione di nuove convenzioni / linee guida Consip.

4. OGGETTO E DURATA DEI SERVIZI

L'oggetto dell'esigenza espressa riguarda l'acquisizione di servizi del Cloud Pubblico Microsoft Azure "**Server and Cloud Enrollment (SCE)**" per **Government Partner**, tipologia di Unit: SKU (Stock Keeping Unit) – codice prodotto: **6QK- 00001**, in fornitura base per 36 mesi:

Nome	Descrizione	SKU (tipologia di Unit)	Quantità unit mensile	# Mesi
------	-------------	-------------------------	-----------------------	--------

Azure Monetary Commitment	AzureMonetaryCommit ShrdSvr ALNG SubsVL MVL Commit	6QK-00001	188	36 mesi
---------------------------	--	------------------	-----	---------

Indipendentemente dal numero di mesi previsti dalla durata contrattuale, l'acquisendo credito con la presente procedura è in linea con il piano di fabbisogni per i prossimi 12 mesi. Tale credito dovrà essere quindi disponibile nella sua interezza contestualmente all'attivazione del contratto.

Al termine dei 12 mesi e esaurito il sesto quinto, nel caso in cui non siano disponibili altri strumenti di acquisizione Consip, la Committente Direzione procederà a indire una nuova procedura di gara.

5. EROGAZIONE DEI SERVIZI

L'erogazione dei servizi IaaS e PaaS oggetto di acquisizione dovrà essere effettuata, improrogabilmente, **entro 5 (cinque) giorni** a decorrere dalla data di stipula del contratto oppure entro il diverso termine stabilito tra le parti.

La disponibilità dei nuovi servizi dovrà essere assicurata senza soluzione di continuità e senza alcuna operazione di migrazione. I servizi attualmente configurati all'interno di ciascuna sottoscrizione, dovranno essere mantenuti attivi e trasferiti "amministrativamente" all'interno del nuovo contesto contrattuale.

5.1. Consegna in gestione

Sono comprese nella fornitura tutte le attività necessarie affinché i servizi Azure erogati possano essere gestiti dai team dedicati della Committente; le attività devono essere formalizzate nel Piano Operativo/di collaudo che dovrà essere consegnato alla Committente entro 5 (cinque) giorni solari dalla stipula del Contratto; in particolare dovranno essere previste almeno le seguenti attività:

- illustrazione della documentazione prodotta nell'ambito del rilascio dei servizi
- passaggio di conoscenza funzionale e tecnica

Il Fornitore è tenuto, preliminarmente al passaggio dei servizi in gestione, a fornire il proprio supporto a Sport e Salute nell'esecuzione dei test di qualità e della certificazione dei servizi stessi.

5.2. Requisiti di 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.

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

5.3. Responsabile della fornitura

Entro **5 (cinque) giorni** lavorativi dalla stipula del contratto, l'Aggiudicatario dovrà comunicare alla Committente il nominativo del proprio rappresentante designato quale **Responsabile della fornitura** (o Responsabile della Società per le attività contrattuali). In particolare, tale responsabile sarà, per gli aspetti amministrativi e contrattuali, l'interlocutore unico di Sport e Salute.

Sarà cura del Responsabile della fornitura verificare il rispetto di tutti gli adempimenti contrattuali.

Tale referente non dovrà comportare alcun onere aggiuntivo per la Committente.

Il Responsabile della fornitura dovrà essere reperibile telefonicamente e partecipare alle riunioni su richiesta della Committente con un preavviso massimo di **3 giorni lavorativi**.

Il Responsabile della fornitura non farà parte di eventuali gruppi di lavoro relativi ai servizi oggetto della fornitura.

Il Responsabile della fornitura dovrà in particolare:

- monitorare i livelli di servizio sulle attività oggetto della fornitura ed intraprendere eventuali azioni correttive a fronte del mancato rispetto delle soglie previste e/o a fronte di rilievi;
- fornire i risultati sugli indicatori di qualità;
- riferire e intervenire su problematiche relative a eventuale mancata aderenza delle risorse impiegate rispetto ai profili professionali richiesti.

6. ESECUZIONE DELLA FORNITURA

Al Fornitore è richiesto in tutte le attività della fornitura il rispetto dei processi, degli standard e delle linee guida adottate dalla Committente; il Fornitore deve farsi carico di conoscere e diffondere al proprio interno tali conoscenze, di applicarle proattivamente, e di recepirne tempestivamente eventuali variazioni.

La tipologia delle attività da svolgere e la delicatezza della materia trattata richiedono che tutte le attività dell'Impresa siano improntate a un'assoluta attenzione alla riservatezza.

Il corrispettivo complessivo offerto dall'Impresa si intende comprensivo di tutte le attività richieste e necessarie per l'esecuzione della fornitura. Tale corrispettivo non potrà subire aumenti neanche al variare della pianificazione effettiva rispetto a quanto inizialmente previsto.

Tutte le attività dovranno essere svolte in collaborazione con i referenti della Committente, secondo modalità che saranno opportunamente concordate in fase di avvio.

La Committente si riserva di modificare le modalità di esecuzione descritte e di introdurre nuove modalità, anche in corso d'opera, dandone congruo preavviso all'Impresa. In aggiunta, tali modalità di esecuzione potranno essere congiuntamente riviste, su proposta dell'Impresa, e potranno essere concordate opportune semplificazioni o variazioni in funzione delle specificità dei singoli interventi.

La Committente si riserva di avvalersi di terzi per il supporto allo svolgimento di attività di propria competenza, ferma restando la responsabilità globale del Ministero nello svolgimento di tali attività.

6.1. Modalità di esecuzione della fornitura

La fornitura dei servizi Cloud IaaS e PaaS erogati dal Cloud pubblico Microsoft Azure dovrà essere espletata attraverso piattaforma elettronica messa a disposizione a cura del Fornitore.

Le attività correlate alla erogazione dei servizi Cloud avranno luogo presso la sede della Committente, sita a Roma in Largo Lauro de Bosis, 15.

Eventuali interventi presso altre sedi, site nel comune di Roma, potranno essere comunque richiesti dalla Committente al Fornitore del servizio.

6.1.1. Modalità di erogazione continuativa

Il servizio Cloud da erogare è in modalità continuativa.

L'attivazione è prevista a partire dalla data di avvio delle attività e l'erogazione è senza soluzione di continuità fino alla data di fine delle attività, salva e impregiudicata la facoltà della Committente di sospendere, ridurre e/o interrompere il servizio.

Dal momento in cui una richiesta per malfunzionamento è registrata nel sistema della Committente, o nel sistema del Fornitore in assenza dello stesso, decorrono i tempi relativi ai livelli di servizio definiti nel presente capitolato tecnico.

Il Fornitore ha la responsabilità della esecuzione dell'attività di risoluzione del malfunzionamento ed è tenuto ad aggiornare le informazioni di propria competenza sul sistema fino alla soluzione del malfunzionamento stesso motivato con la opportuna e dettagliata diagnosi.

6.1.2. Livelli di servizio

Le modalità di erogazione del servizio (Livelli di servizio) sono regolate in dettaglio nell'Allegato 10 - Classificazione CSP (Documento AGID).

6.2. Pianificazione e Consuntivazione

Il Fornitore chiederà alla Committente il rilascio della regolare esecuzione (di cui al successivo punto 6.3) sulle forniture prima di emettere la relativa fattura (che sarà associata alla regolare esecuzione attraverso appositi codici identificativi, da concordare).

6.3. Verifica di conformità

Entro il termine di 10 giorni decorrente dalla data di sottoscrizione del contratto e nel corso di efficacia del contratto la stazione appaltante effettuerà delle verifiche di conformità delle prestazioni, volta a certificare che le prestazioni contrattuali siano eseguite a regola d'arte sotto il profilo tecnico-funzionale.

Delle operazioni di verifica di conformità verrà redatto apposito processo verbale che deve essere sottoscritto da tutti i soggetti intervenuti e trasmesso tempestivamente al responsabile del procedimento.

La verifica di conformità si intende positivamente superata solo nel caso in cui le prestazioni risultino eseguite a regola d'arte, sotto il profilo tecnico-funzionale, ed in conformità e nel rispetto delle condizioni, modalità, termini e prescrizioni espresse nel presente documento.

L'Impresa è tenuta a prestare alla stazione appaltante, a propria cura e spese, l'assistenza tecnica necessaria e a mettere a disposizione della Committente le attrezzature eventualmente occorrenti alle operazioni di verifica di conformità.

La verifica di conformità verrà conclusa entro 20 giorni dalla data di sottoscrizione del contratto.

Nel caso di esito positivo della verifica di conformità la data del verbale verrà considerata quale "Data di accettazione del Servizio".

La conformità della fornitura dei servizi Azure sarà accertata attraverso il controllo della

disponibilità dei servizi acquisiti attraverso il portale Azure.

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

Nel caso in cui anche la seconda verifica di conformità dia esito negativo, la Committente, ferma l'applicazione delle penali, avrà facoltà di risolvere il contratto e di fare eseguire in tutto o in parte le prestazioni a terzi in danno dell'Impresa.

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

In caso di esito positivo della verifica di conformità finale, la Committente rilascerà il "certificato di verifica di conformità" qualora risulti che il fornitore ha regolarmente eseguito le prestazioni contrattuali, nel rispetto di quanto previsto all'art. 102, d.lgs. n. 50/2016.

6.4. Azioni contrattuali

Ogni inadempimento contrattuale darà origine ad un'azione commisurata alla criticità della violazione.

I principali aspetti delle prestazioni contrattuali vengono presidiati da appositi indicatori di qualità, specialmente laddove vengono definite specifiche misure. Altri aspetti non sono oggetto di misurazioni strutturate 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 come migliorati dal Fornitore in Offerta tecnica determina azioni contrattuali conseguenti che possono consistere in una o più delle seguenti azioni:

- coinvolgimento di un livello più elevato di interlocutori, sia del Fornitore che della Committente, allo scopo di prendere le decisioni necessarie al ripristino delle situazioni fuori soglia o fuori controllo (attivazione di una procedura di escalation);
- ripetizione da parte del Fornitore dell'erogazione di una prestazione, rifacimento di una attività, riconsegna di un prodotto (chiusura di una non conformità);
- azione di 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;
- azioni aggiuntive (richiesta danni, risoluzione anticipata del contratto, ecc.) laddove previsto contrattualmente.

6.5. Exit Strategy e Grace Period

Il Fornitore si obbliga a fornire supporto alla Committente nell'attività di Exit strategy che avverrà entro 30 (trenta) giorni dalla scadenza naturale del contratto, ovvero, se prima della scadenza naturale, l'Exit strategy dovrà essere comunicata al Fornitore con 30 (trenta) giorni di preavviso (cd. Grace period), e consisterà in un supporto all'individuazione dei dati oggetto di migrazione.

Il Fornitore, inoltre si obbliga a fornire tutte le idonee garanzie a dimostrazione della eliminazione dei dati sul cloud al termine della fase di Exit strategy, nonché la disponibilità a far eseguire verifiche in tal proposito da parte della Committente o di soggetti terzi da questa designati.

Preliminarmente alla fase di Exit strategy, il Fornitore si obbliga a esportare i dati in un formato che andrà stabilito in accordo con la Committente e, comunque, idoneo a consentire il ricaricamento dei dati su infrastrutture individuate da Sport e Salute.

Al momento della scadenza naturale del contratto, il Fornitore non avrà più titolo per emettere fatture, in quanto deve intendersi attivato il Grace period, per un periodo massimo di 30 giorni, durante il quale la Committente si riserva di procedere al rinnovo del contratto, anche con altro service provider di cloud ovvero alla migrazione dei servizi (Exit strategy) senza alcun onere aggiuntivo per la Committente, che dovrà avvenire entro il Grace period.

