

ALLEGATO n.17

CAPITOLATO TECNICO - Parte Generale

ID 2652 - GARA CLOUD ENABLING



Indice

1	Contesto di riferimento.....	3
1.1	Inquadramento Strategico	7
1.2	Inquadramento Normativo	8
1.3	Introduzione alla Gara Cloud Enabling.....	9
1.4	Introduzione alla gara strategica Cloud Enabling.....	11
2	Modello di funzionamento.....	13
2.1	Perimetro dello strumento.....	13
2.2	Indicatori di digitalizzazione.....	14
2.3	Funzionamento dello strumento.....	14
2.3.1	Funzionamento degli Accordi Quadro.....	14
2.3.2	Adesione all’Accordo Quadro.....	15
2.3.3	Piano dei fabbisogni	15
2.3.4	Piano Operativo.....	16
2.3.5	Contratto Esecutivo.....	17
2.3.6	Ruoli di coordinamento richiesti	20
3	Trasferimento di know how	24
3.1	Presa in carico	24
3.2	Trasferimento Know-how	25
4	Strumenti a supporto della fornitura	26
4.1	Portale di Fornitura	26
4.2	Codice di condotta	28



1 Contesto di riferimento

La strategia della trasformazione digitale della Pubblica Amministrazione (PA) iniziata con il Piano Triennale per l'Informatica 2017 – 2019 e proseguita con le successive versioni (in avanti nel presente documento anche solo "Piano Triennale") si basa sul **principio "Cloud First"**: le pubbliche amministrazioni, in fase di definizione di un nuovo progetto, e/o di sviluppo di nuovi servizi, in via prioritaria **devono valutare l'adozione del paradigma cloud prima di qualsiasi altra tecnologia**, tenendo conto della necessità di prevenire il rischio di lock-in. Dovranno altresì valutare il ricorso al cloud di tipo pubblico, privato o ibrido in relazione alla natura dei dati trattati e ai relativi requisiti di confidenzialità.

Secondo tale principio, quindi, **tutte le PP.AA sono obbligate ad effettuare una valutazione in merito all'adozione del cloud** che rappresenta l'evoluzione tecnologica più dirompente degli ultimi anni e che sta trasformando radicalmente tutti i sistemi informativi della società a livello mondiale. Nel caso di eventuale esito negativo, tale valutazione dovrà essere motivata.

L'adozione del paradigma cloud rappresenta, infatti, la chiave della trasformazione digitale abilitando una vera e propria rivoluzione del modo di pensare i processi di erogazione dei servizi della PA verso cittadini, professionisti ed imprese.

Tale affermazione è sostenuta da numerose evidenze contenute in studi internazionali che riconoscono nel cloud il principale **fattore abilitante** per:

- **Generare valore verso l'utente finale:** il cloud abilita l'utilizzo di tecnologie innovative (es. ML, AI, Cognitive, Big Data, IoT) difficilmente accessibili con l'utilizzo di infrastrutture tradizionali con un miglioramento dei processi attuali di erogazione dei servizi e la possibilità di introdurre nuovi servizi innovativi anche grazie ad una riqualificazione della spesa IT;
- **Introdurre modelli operativi innovativi:** l'utilizzo di nuovi modelli di delivery del software (es. DevOps) favorisce l'innovazione e la modernizzazione dei modelli operativi attuali con la drastica riduzione dei tempi di attesa per il setup dell'infrastruttura durante il ciclo di vita del software e la possibilità di riqualificare le risorse e focalizzarsi sul miglioramento della qualità dei servizi;
- **Ottimizzare l'infrastruttura:** AgID stima una riduzione fino al 70% degli attuali costi legati all'infrastruttura per la PA derivanti dalla dismissione dei data center, azione resa possibile grazie alla migrazione in cloud, con una conseguente gestione ottimizzata della variabilità della domanda rispetto alle risorse infrastrutturali ed una maggiore trasparenza sui costi derivante dal monitoraggio dei consumi di risorse.

Il percorso di attuazione della strategia governativa sul cloud non può che necessariamente prevedere il coinvolgimento di tutti gli attori e, in particolare, Governo, PA e fornitori.



AgID e il Dipartimento per la Trasformazione Digitale (DTD) hanno operato in questi anni, su delega del Governo, per fornire gli indirizzi strategici della trasformazione digitale della Pubblica Amministrazione e facilitarne l'adozione del cloud.

A tal fine è stato definito in primis il **modello strategico Cloud della PA** poi evoluto nella **Strategia Cloud Italia** elaborata in collaborazione con l'Agenzia per la cybersicurezza nazionale e disponibile sul sito <https://cloud.italia.it/strategia-cloud-pa/> che si compone di 3 linee di indirizzo strategiche:

1. la classificazione di dati e servizi, che determina la tipologia di dati in possesso alle PA in base al danno che la loro compromissione provocherebbe al Paese;
2. la qualificazione dei servizi cloud, che definisce e cataloga quali infrastrutture e servizi per la PA soddisfano i requisiti di sicurezza, affidabilità e scalabilità;
3. il Polo Strategico Nazionale, l'infrastruttura distribuita sul territorio nazionale progettata per garantire adeguati livelli di continuità operativa e tolleranza ai guasti a partire dai servizi strategici e critici della PA.

AgID e DTD, inoltre, hanno avviato il **Programma nazionale di abilitazione al cloud**, ovvero l'insieme dei progetti specifici che consentiranno alle PA di migrare infrastrutture ed applicativi esistenti verso i servizi e le infrastrutture qualificate secondo quanto previsto dalla Strategia Cloud Italia. Nell'ambito della Strategia è definito un framework di strumenti e metodologie di abilitazione al cloud (Cloud Enablement). Tale manuale rappresenta il principale strumento metodologico che le PA possono utilizzare per avviare il percorso di migrazione dei propri servizi in cloud. Ulteriori approfondimenti sono disponibili sul sito <https://cloud.italia.it/programma-abilitazione-cloud/>.

Le amministrazioni che devono attuare il processo di migrazione potranno avvalersi dei finanziamenti previsti nel PNRR per un ammontare complessivo di 1,9 miliardi di euro, nello specifico con i due investimenti che mirano all'adozione dell'approccio Cloud first da parte della PA, ovvero "Investimento 1.1: Infrastrutture digitali" (PA Centrali, ASL e Aziende Ospedaliere) e "Investimento 1.2: Abilitazione e facilitazione migrazione al cloud" (Comuni, Scuole, ASL e Aziende Ospedaliere).

Consip S.p.a. gestisce la procedura di gara e la stipula dei contratti per le amministrazioni centrali e locali ed opera sulla base del Piano Triennale per aggregare i fabbisogni e la conseguente acquisizione di beni e servizi.

A tal fine Consip S.p.a., AgID e DTD hanno definito un programma di **gare strategiche ICT**, di cui la presente iniziativa consiste nella seconda versione della Gara Public Cloud ID2213 Lotti 2-11, finalizzate ad accelerare i processi di *procurement* delle PA che hanno la necessità di contrattualizzare fornitori per essere supportate nel processo di trasformazione digitale e migrazione al cloud.

Tale programma, infatti, vede nel cloud il filo conduttore di tutte le iniziative in conformità con il principio **Cloud First**. Tutte le prossime gare per beni e servizi ICT della PA dovranno avere alla base l'applicazione di tale principio



e AgID, ove previsto dalla norma, non potrà che ribadire questo principio in tutte le sedi, ivi compreso l'istituto del parere ai sensi del CAD.

I fornitori hanno il ruolo di rivedere le attuali modalità di erogazione di servizi infrastrutturali e applicativi verso la PA trasformando la propria offerta in ottica cloud e qualificando i propri servizi secondo quanto previsto dal Decreto direttoriale prot. N. 29 del 02/01/2023 pubblicato dall'Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale (ACN), se in possesso dei requisiti ivi previsti.

Le PA devono intraprendere azioni per l'avvio di progetti finalizzati alla trasformazione digitale dei propri servizi in base al Modello strategico evolutivo dell'informatica della PA e ai principi definiti nel Piano Triennale a partire dal principio Cloud First e secondo quanto previsto dalla Strategia Cloud Italia. Inoltre, le PA possono acquisire servizi cloud solo se qualificati da ACN e pubblicati nel **Catalogo dei servizi Cloud per la PA**.

DEFINIZIONE DI "PAC 1 – PAC 2" E PAL (AI FINI DEI LOTTI DA 1 A 10)

Sulla base di quanto indicato nel "Consolidato ISTAT" si individuano le Amministrazioni rientranti nei lotti sopra indicati.

A. Pubblica Amministrazione Centrale (PAC)

Si intendono ricompresi, ai soli fini della presente iniziativa, tra le Pubbliche Amministrazioni Centrali:

- Organi costituzionali e di rilievo costituzionale
- Presidenza del Consiglio dei Ministri
- Ministeri, ivi compresi gli Uffici Periferici
- Agenzie fiscali
- Enti di regolazione dell'attività economica
- Enti produttori di servizi economici
- Autorità amministrative indipendenti
- Enti a struttura associativa
- Enti produttori di servizi assistenziali, ricreativi e culturali
- Enti e Istituzioni di ricerca
- Enti nazionali di previdenza e assistenza sociale
- Commissari straordinari di governo
- Agenzia per i servizi sanitari regionali (AGENAS)
- Banca d'Italia
- Commissione Nazionale per le società e la borsa (CONSOB)
- Istituto per la vigilanza sulle assicurazioni (IVASS)
- Autorità per l'energia elettrica e il gas e il sistema idrico (AEEGSI)
- Enti pubblici esercenti attività di collegamento con le organizzazioni internazionali (enti che svolgono attività di collegamento tra il Governo italiano e le organizzazioni internazionali, quali a titolo meramente esemplificativo):
 - Comitato nazionale italiano Organizzazione Nazioni Unite per l'alimentazione e agricoltura (FAO);
 - Commissione Nazionale per l'Unesco
- Ordini professionali nazionali e relativi uffici periferici/collegi territoriali



- ogni altra Amministrazione e/o Ente, di rilevanza nazionale;
- gli Organismi di diritto pubblico e le Società, partecipati, anche indirettamente, dai soggetti di cui a tutti i punti precedenti, qualificabili come stazioni appaltanti (in caso di società partecipate da soggetti di tipologie diverse – es. partecipati contestualmente da soggetti rientranti nella PAC e da soggetti rientranti nella PAL – si intenderanno ricompresi nella PAC, ai fini della presente iniziativa, gli Organismi di diritto pubblico e le Società partecipati in misura maggioritaria, anche indirettamente, dai soggetti di cui ai precedenti punti).

B. (PAC 1) Pubblica Amministrazione Centrale “1” - Ministeri (Lotti n. 1 e n.6)

Nell’ambito della presente iniziativa, i Lotti n. 2 e 7 sono destinati a:

- Organi costituzionali e di rilievo costituzionale
- Presidenza del Consiglio dei Ministri
- Ministeri e Uffici periferici dei Ministeri
- Agenzie Fiscali
- Comitati interministeriali
- Commissari straordinari di governo
- le società *in house* partecipate al 100% dai soggetti di cui ai punti precedenti.

C. (PAC 2) Pubblica Amministrazione Centrale “2”- Altri enti (Lotti n. 2 e 7)

Nell’ambito della presente iniziativa, i Lotti nn. 3 e 8 sono destinati, relativamente al parametro del “Consolidato ISTAT”, a **tutti i soggetti derivanti dalla differenza della precedente lettera A e da quelli indicati dalla precedente lettera B.**

D. Pubblica Amministrazione Locale (PAL)

Si intendono ricomprese, ai fini della presente iniziativa, tra le Pubbliche Amministrazioni Locali:

- Regioni
- Province Autonome
- Province
- Città metropolitane
- Comuni
- Comunità montane
- Unioni di Comuni
- Istituti zooprofilattici sperimentali
- Agenzie, enti e consorzi per il diritto allo studio universitario
- Agenzie ed enti per il turismo
- Agenzie ed enti regionali del lavoro
- Agenzie ed enti regionali e provinciali per la formazione, la ricerca e l'ambiente
- Agenzie regionali per la rappresentanza negoziale
- Agenzie regionali per le erogazioni in agricoltura
- Agenzie regionali sanitarie e aziende ed enti di supporto al SSN
- Enti di governo dei servizi idrici e/o dei rifiuti (ex AATO)
- Autorità di sistema portuale
- Aziende ospedaliere, aziende ospedaliero-universitarie, policlinici e istituti di ricovero e cura a carattere scientifico pubblici
- Aziende sanitarie locali
- Camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura e unioni regionali
- Consorzi di bacino imbrifero montano



- Consorzi tra amministrazioni locali
- Parchi nazionali, consorzi ed enti gestori di parchi e aree naturali protette
- Consorzi interuniversitari di ricerca
- Agenzie ed enti regionali di sviluppo agricolo
- Fondazioni lirico-sinfoniche
- Teatri nazionali e di rilevante interesse culturale
- Università e istituti di istruzione universitaria pubblici
- Altre amministrazioni locali
- Consorzi di funzione ed associazioni tra enti locali non esercenti attività economiche
- Comunità isolate e di arcipelago
- Enti pubblici a carattere regionale o locale
- ogni altra Amministrazione e/o Ente, **di rilevanza regionale o locale;**
- **gli Organismi di diritto pubblico e le Società, partecipati, anche indirettamente, dai soggetti di cui a tutti i punti precedenti, qualificabili come stazioni appaltanti (in caso di società partecipate da soggetti di tipologie diverse – es. partecipati contestualmente da soggetti rientranti nella PAC e da soggetti rientranti nella PAL – si intenderanno ricompresi nella PAL, ai fini della presente iniziativa, gli Organismi di diritto pubblico e le Società partecipati in misura maggioritaria, anche indirettamente, dai soggetti di cui ai precedenti punti).**

E. Pubblica Amministrazione Locale [lotti nn. 3,4, 5, 8, 9, 10 – con il rispettivo ambito territoriale regionale]

Nell'ambito della presente iniziativa, potranno approvvigionarsi attraverso i Lotti nn. 3,4, 5, 8, 9, 10, tutti i soggetti indicati alla precedente lettera D (**PAL**) e aventi sede legale nelle regioni indicate per ciascun lotto.

Si rappresenta che le sedi dell'Amministrazione potranno essere sia le sedi operative dell'Amministrazione medesima, sia, se necessario per l'erogazione del servizio, le sedi periferiche dell'Amministrazione dislocate sul territorio o le sedi di altre Amministrazioni collegate (per esempio nel caso di Ente e/o Società in house che opera a favore di altra Amministrazione).

1.1 Inquadramento Strategico

La presente iniziativa si colloca quindi nell'ambito delle seconde edizioni relative alle acquisizioni di beni e servizi strategici previsto da AgID ai fini dell'attuazione del Piano Triennale. Essa è infatti la riedizione dei lotti 2-11 della precedente Gara Public Cloud IaaS e PaaS ID 2213.

In particolare, il **Piano Triennale** vincola tutte le Pubbliche Amministrazioni al rispetto dell'indirizzo strategico ed operativo per la trasformazione digitale. L'Agenzia per l'Italia Digitale guida le Amministrazioni nella fase di adeguamento alle indicazioni contenute nel piano e successive versioni ed aggiornamenti, attraverso un'azione di coordinamento e monitoraggio.

L'attuazione del Piano triennale prevede un percorso graduale di coinvolgimento delle Pubbliche Amministrazioni:

- il **2017** è stato l'anno della costruzione, attraverso il consolidamento della strategia di trasformazione digitale e il completamento, del percorso di condivisione con le Pubbliche Amministrazioni;
- il **2018** è l'anno del consolidamento del Piano che sarà gestito anche attraverso strumenti on-line che consentiranno alle Pubbliche Amministrazioni di fornire i propri dati con semplicità. Essi permetteranno di gestire i piani triennali delle Amministrazioni in modo dinamico;



- il **2019** è l'anno di completamento delle azioni del primo ciclo triennale del processo, che potrà pertanto essere ulteriormente affinato per il successivo triennio.
- il **2020** e il **2021** sono gli anni della maturazione, della conclusione dei principali progetti avviati e dell'evoluzione di una visione orientata a cittadini e imprese.
- L'aggiornamento 2022-2024, in continuità - quindi - con la precedente edizione, consolida l'attenzione sulla realizzazione delle azioni previste e sul monitoraggio dei risultati raggiunti, ampliando inoltre lo spazio attribuito al Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) che rappresenta una straordinaria opportunità di accelerazione della fase di execution della trasformazione digitale della PA e fornisce un quadro organico dei vari ambiti di cui si compone, indicando target e linee di azione. I servizi oggetto della presente acquisizione sono quindi parte integrante del modello strategico di evoluzione digitale che dovrà essere adottato dalle Amministrazioni.

In ossequio alle previsioni del Piano Triennale e della Strategia Cloud Italia e al fine di indirizzare e governare la trasformazione digitale della PA italiana, sono previste la definizione e l'implementazione di misure di **governance centralizzata**.

In particolare, le attività di direzione strategica prevedono il coinvolgimento di soggetti istituzionali, mentre nell'ambito delle attività di direzione tecnica saranno coinvolti anche soggetti non istituzionali, individuati nei Fornitori Aggiudicatari della presente acquisizione.

1.2 Inquadramento Normativo

Si riportano di seguito le principali previsioni normative di riferimento che i Fornitori di ciascun Lotto e le Amministrazioni Contraenti dovranno rispettare:

- D.Lgs. 7 marzo 2005, n. 82 e s.m.i. ("*Codice dell'Amministrazione Digitale*").
- D.Lgs. 1 dicembre 2009, n. 177 ("*Riorganizzazione del Centro nazionale per l'informatica nella pubblica amministrazione, a norma dell'articolo 24 della legge 18 giugno 2009, n. 69*")
- Regolamento UE 2016/679 ("*Regolamento generale sulla protezione dei dati*") e s.m.i.
- D.Lgs. 10 agosto 2018, n. 101 ("*Disposizioni per l'adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE*") e s.m.i.
- Legge 9 gennaio 2004, n. 4 ("*Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici*")
- D.Lgs. 18 aprile 2016, n. 50 ("*Codice dei contratti pubblici*") e s.m.i. e relative prassi attuative
- Codice Civile.
- Ove richiesto alla luce della disciplina transitoria dettata dalla normativa vigente, troveranno applicazione le previsioni di cui al D.L. 21 settembre 2019, n. 105 ("*Disposizioni urgenti in materia di perimetro di*



sicurezza nazionale cibernetica”) e le relative disposizioni attuative che dovessero essere nel frattempo adottate. In tale ipotesi, la disciplina di cui all’Accordo Quadro e relativi allegati (ivi compreso il Capitolato Tecnico), e di cui ai Contratti Esecutivi, potrà subire adeguamenti alla luce della richiamata normativa. Si applicano inoltre tutte le previsioni del Piano Triennale e della Strategia Cloud Italia e le norme italiane ed Europee da questi richiamate.

1.3 Introduzione alla Gara Cloud Enabling

Come summenzionato la Gara rappresenta la nuova edizione dei lotti di Servizi professionali relativi alla procedura ID 2213.

In generale, quindi, saranno disponibili servizi per operare sulla definizione di processi e servizi, sulla analisi e realizzazione delle componenti applicative e infrastrutturali, con specifico riferimento al paradigma **CLOUD**.

Di seguito vengono illustrati a livello macroscopico i servizi che ogni singola gara mette a disposizione del processo complessivo. Le presenti indicazioni si devono intendere esclusivamente come descrizione generale, dato che le modalità di attivazione ed i relativi contenuti dei servizi vengono dettagliati nelle singole Gare strategiche.

Servizi di Supporto

Coerentemente con il Piano triennale, la migrazione al Cloud rappresenta il principale obiettivo a cui tendono le gare strategiche in questione. Sfruttando le potenzialità del Cloud, le pubbliche amministrazioni hanno l’opportunità di migliorare la qualità dei propri servizi gestendoli in maniera più efficiente ed efficace, riuscendo a concentrarsi maggiormente sulle funzionalità da offrire ai propri utenti.

Il processo di migrazione al Cloud è un’operazione complessa che comprende sia aspetti tecnologici che organizzativi. Attraverso le gare strategiche è possibile, in coerenza con il modello CEP, attuare un approccio articolato in più step:

FASE 1: ASSESSMENT

1. **Lista degli applicativi** e dei servizi attivi: stilare una lista degli applicativi attualmente in uso con l’obiettivo di avere una visione d’insieme degli applicativi e i rispettivi servizi che l’amministrazione gestisce.
2. **Prioritizzazione degli applicativi**: decidere l’ordine temporale con cui migrare gli applicativi classificandoli secondo quattro specifiche categorie, con l’obiettivo di razionalizzare il panorama degli applicativi e identificare gli applicativi prioritari con cui partire con la migrazione al cloud.

FASE 2: STRATEGIA DI MIGRAZIONE

3. **Scheda di assessment dell’applicativo**: approfondire gli aspetti e le caratteristiche tecnologiche e funzionali degli applicativi identificati attraverso la compilazione di una specifica scheda applicativa, con l’obiettivo di classificare i dati trattati dell’applicazione oggetto di analisi e valutare in dettaglio ciascun applicativo per validarne l’opportunità rispetto al rischio;



4. **Identificazione delle strategie di migrazione possibili:** identificare quali siano le strategie di migrazione più adatte per ciascun applicativo prioritizzato sulla base della scheda di assessment e del contesto dell'Amministrazione, con l'obiettivo di definire e dettagliare il processo di transizione in cloud.

FASE 3: STUDIO DI FATTIBILITA'

5. **Analisi costi-benefici:** effettuare un'analisi costi-benefici per ciascuna delle strategie di migrazione identificate per l'applicativo, per valutarne l'opportunità di migrazione, con l'obiettivo di identificare il migliore modello di migrazione e la relativa piattaforma cloud. Verificare la coerenza dei servizi necessari per la migrazione al cloud, la congruità economica e la sostenibilità degli stessi anche nel periodo successivo al completamento della migrazione.
6. **Valutazione delle competenze:** verificare e supportare l'Amministrazione nel prendere in carico le responsabilità e le competenze necessarie alla migrazione rispetto sia a quelle interne sia esterne.
7. **Roadmap di Migrazione:** scegliere la strategia di migrazione migliore, sulla base degli output derivanti dall'analisi costi-benefici e dalla valutazione delle competenze di cui alle precedenti fasi e pianificarla attraverso lo strumento della roadmap.

FASE DI MIGRAZIONE

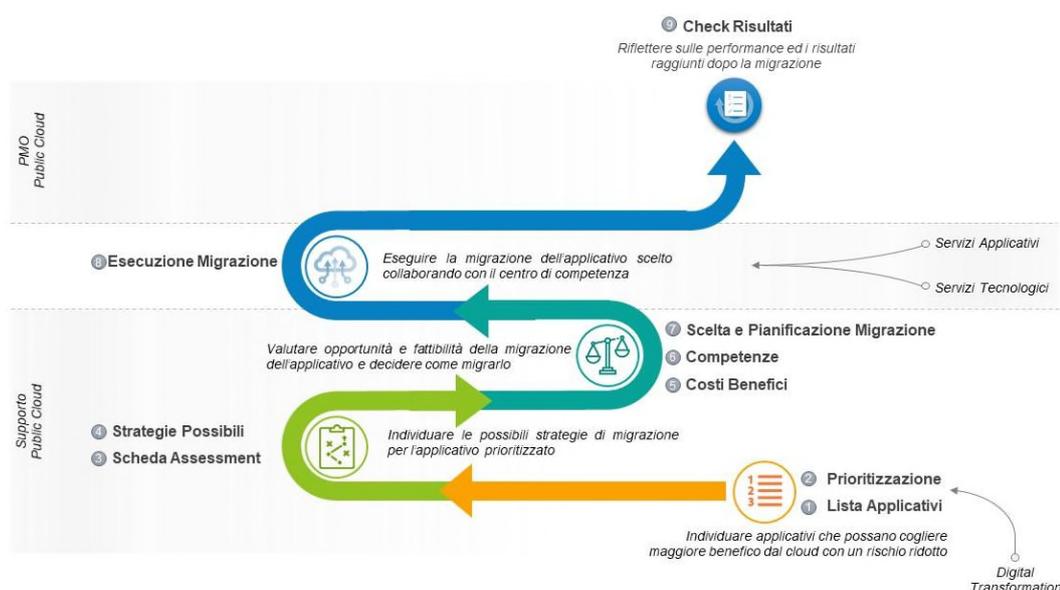
8. **Esecuzione della migrazione:** in questa fase viene eseguita a livello operativo l'attività di migrazione in cloud dell'applicazione o sistema dell'Amministrazione da parte dei Fornitori dei Lotti 7-11 per Servizi Tecnologici e dal Fornitore dei Lotti di servizi applicativi della Gara Servizi Applicativi.

FASE 4: PMO

9. **Check dei risultati:** verificare e monitorare i risultati raggiunti e l'impatto generato dall'operazione di migrazione sui sistemi dell'Amministrazione, con l'obiettivo di valutare il valore aggiunto ottenuto dalla migrazione al cloud.
10. **PMO:** supportare l'Amministrazione nell'organizzazione, pianificazione, controllo e coordinamento generale delle attività progettuali di migrazione in cloud, anche nelle fasi di migrazione operativa, tecnologica o applicativa.

Si sottolinea che il modello di Roadmap per la migrazione in cloud sopra descritto è da intendersi come un percorso unitario di analisi, definizione strategica ed implementazione, relativo ad un unico processo complessivo di migrazione in cloud dei sistemi informativi dell'Amministrazione, secondo una logica iterativa ed incrementale.

Nella seguente figura sono rappresentati le medesime fasi di migrazione al Cloud, con accanto l'indicazione della gara strategica da utilizzare:



In particolare, le strategie definite potranno definire esigenze di revisione dei processi e dei servizi, delle applicazioni, delle infrastrutture.

PMO

Tutte le gare strategiche a supporto del Piano Triennale prevedono servizi di PMO che si identificano nelle seguenti attività:

- Pianificazione e gestione progetti IT;
- Supporto al monitoraggio degli indicatori, SLA e penali;
- Analisi e gestione dei rischi di progetto;
- Demand Management
- Customer Satisfaction.

1.4 Introduzione alla gara strategica Cloud Enabling

Nell'ambito delle gare strategiche, la presente iniziativa ha l'obiettivo di accelerare il procurement delle PA per i **servizi di supporto professionale all'adozione cloud** sulla base della metodologia e degli strumenti definiti nell'ambito del Programma nazionale di abilitazione al cloud e, in particolare, nel manuale di abilitazione al cloud. In particolare, i **servizi di supporto all'adozione del cloud (Lotti 1-5)** consentiranno alle PA di essere supportati, in estrema sintesi, nell'effettuare un assessment del parco infrastrutturale e applicativo esistente, prioritizzare gli applicativi per i quali definire la tipologia di strategia di migrazione in cloud da adottare per poi eseguirla, monitorando tutto il processo, ivi incluso il PMO. Tali servizi comprendono anche il supporto alla definizione dei fabbisogni finalizzati all'acquisizione di servizi IaaS, PaaS e SaaS.



Con riferimento ai **servizi tecnologici (Lotti 6-10)** nell'ambito della presente iniziativa consentiranno il supporto alla PA nell'esecuzione delle seguenti strategie di migrazione:

- **Re-purchase:** ovvero sostituzione di un applicativo installato e gestito on-premise con la corrispondente modalità di erogazione in SaaS, consultando il catalogo dei servizi SaaS qualificati da AgID. A tal fine è previsto un supporto principalmente nella migrazione dei dati e in aspetti relative al setup e alla configurazione;
- **Re-host:** anche detta strategia di Lift & Shift, consiste nel migrare l'intero servizio, compreso di infrastruttura, architettura, dati e traffico e migrarlo su un hosting cloud (Shift) senza modifiche al core dell'applicativo. A tal fine, è previsto il supporto nell'installazione, configurazione, deploy, validazione, transizione fino al rilascio in produzione.

Per ulteriori dettagli si può fare riferimento al Manuale di abilitazione al Cloud <https://docs.italia.it/italia/manuale-di-abilitazione-al-cloud/>.



2 Modello di funzionamento

Lo scenario della presente iniziativa è caratterizzato dalla presenza di Lotti “collegati” nella logica di suddivisione dei ruoli in merito ai servizi erogati e dei relativi fornitori, potendosi individuare lotti deputati all’erogazione di servizi cosiddetti di “Supporto” (Lotti 1-5) per accompagnare le PA nell’adozione del paradigma cloud e lotti di “Servizi tecnologici” (Lotti 6-10) per l’implementazione e la configurazione degli ambienti atti a soddisfare le esigenze delle Amministrazioni.

Tale processo di specializzazione si innesta nel contesto generale di cambiamento delineato dal Piano triennale per l’informatica nella PA e dalla Strategia Cloud Italia, con riferimento:

- alla presente procedura di gara;
- alle ulteriori Gare Strategiche (ed.1 e ed.2) pubblicate da Consip;
- all’acquisizione di ulteriori forniture/servizi tramite strumenti e convenzioni Consip.

L’amministrazione beneficiaria potrà quindi disegnare il proprio percorso di adozione avendo a disposizione competenze – di natura tecnologica e non – in grado di supportarla in tutti i passaggi evolutivi verso un modello **cloud native** o **cloud-first**.

In tale contesto i servizi di PMO hanno l’obiettivo primario di fornire all’Amministrazione il necessario sostegno per l’attuazione di una politica di controllo e governo nei confronti dei fornitori selezionati per la realizzazione della migrazione verso le infrastrutture e i servizi cloud ammissibili ai sensi dell’articolo 33-septies del DL 179/2012 (i.e. Polo Strategico Nazionale, infrastrutture della PA adeguate, soluzioni cloud qualificate).

I servizi di tecnologici (lotti 6-10), non potranno invece avere come ambiente target (da intendersi come risultato dell’analisi della Strategia di migrazione) l’infrastruttura Polo Strategico Nazionale.

2.1 Perimetro dello strumento

I servizi oggetto della presente iniziativa riguardano, come anticipato nel precedente paragrafo, sia aspetti di natura strategica sia aspetti tecnici ed in particolare:

- la **definizione dell’evoluzione strategica dell’ambiente IT dell’Amministrazione** e conseguentemente dei servizi da questa offerti ai propri utenti, nelle diverse categorie individuabili (cittadini, imprese, altre PA, etc.) in ottemperanza alle prescrizioni e previsioni normative;
- il **disegno della corrispondente strategia di migrazione al cloud**, mediante l’implementazione di specifiche linee progettuali, coerenti con il *framework* identificato dal Piano Triennale e dalla Strategia Cloud Italia, che consenta il raggiungimento degli obiettivi strategici dell’Amministrazione in ottica di trasformazione digitale;
- la progettazione di alto livello dei workload cloud necessari all’erogazione di tali servizi.



2.2 Indicatori di digitalizzazione

Nell'ambito delle attività di governance ed in particolare della valutazione del livello di efficacia degli interventi di digitalizzazione operati dalle Amministrazioni attraverso l'utilizzo di contratti esecutivi afferenti alle Gare Strategiche, si intendono definite **due tipologie di indicatori di digitalizzazione**:

- **Indicatori Generali di digitalizzazione**, che mappano il macro-obiettivo dell'intervento rispetto ai principali obiettivi strategici del Piano Triennale;
- **Indicatori Specifici di digitalizzazione**, che definiscono, sulla base delle specificità della Gara Strategica, le misure di digitalizzazione applicabili allo specifico contratto esecutivo, in funzione dei servizi acquisiti.

Gli indicatori saranno utilizzati per il monitoraggio dei contratti e del raggiungimento dei relativi obiettivi, così come dettagliati nel **Piano dei Fabbisogni** e nel Piano operativo.

Ciascuna Amministrazione beneficiaria, all'atto di definizione del Piano dei Fabbisogni, assocerà **almeno 3 Indicatori Generali**, di cui almeno uno quantitativo e uno qualitativo, **per i quali fornirà le misure di riferimento ex ante ed ex post rispetto al contratto esecutivo**.

La seguente tabella riporta gli **Indicatori Generali** validi per tutte le Gare Strategiche:

Indicatori quantitativi	Indicatori qualitativi	Indicatori di collaborazione e riuso
Riduzione % della spesa per l'erogazione del servizio	Obiettivi CAD raggiunti con l'intervento	Riuso di processi per erogazione servi
Riduzione % dei tempi di erogazione del servizio	Integrazione con infrastrutture immateriali	Riuso soluzioni tecniche
Numero servizi aggiuntivi offerti all'utenza interna/ esterna (cittadini)/ esterna (imprese)/ altre PA	Integrazione con Basi Dati di interesse nazionale	Collaborazione con altre Amministrazioni (progetto in <i>co-working</i>)

Per quanto riguarda gli Indicatori Specifici di digitalizzazione utilizzabili in funzione dell'Accordo Quadro di riferimento, fermo restando che le Amministrazioni beneficiarie avranno la facoltà di definire alcuni Indicatori Specifici di digitalizzazione, si rimanda ai Capitolati tecnici Speciali relativi al lotto di pertinenza.

2.3 Funzionamento dello strumento

2.3.1 Funzionamento degli Accordi Quadro

Al fine di utilizzare gli Accordi quadro ed attivare i servizi necessari, l'Amministrazione dovrà seguire l'iter procedurale descritto nei successivi paragrafi.



N. potenziali fornitori aggiudicatari per lotto	Accordo Quadro monofornitore per i lotti di servizi di supporto e tecnologici
Modalità di affidamento dei Contratti Esecutivi	Ordine
Condizioni contrattuali	Condizioni tutte fissate

Per ciascun Lotto, l'affidamento del servizio oggetto dell'Accordo Quadro avviene all'esito dello svolgimento di **due fasi** procedurali:

- **la prima fase**, che si conclude con l'aggiudicazione dell'Accordo Quadro e la sua stipula, a cura della Consip S.p.A. (così come disciplinato nel Capitolato d'Oneri);
- **la seconda fase**, che si caratterizza per l'affidamento di ciascun Contratto Esecutivo, a cura della singola Amministrazione contraente, come di seguito riportato.

Tale seconda fase, per tutti i Lotti avverrà ai sensi di quanto previsto dall'art. 54, comma 3, del Codice, il tutto, secondo i termini e le condizioni dell'Accordo Quadro.

2.3.2 Adesione all'Accordo Quadro

Le Amministrazioni legittimate affideranno i **Contratti Esecutivi**, successivamente alla stipula dell'Accordo Quadro e per tutta la durata dello stesso, alle medesime condizioni (economiche e tecnico-prestazionali) stabilite nell'Accordo Quadro.

L'affidamento di ciascun Contratto Esecutivo avverrà con le modalità di seguito descritte.

Per tutti i lotti trovano applicazione il **Piano dei fabbisogni** ed il **Piano progetto**.

2.3.3 Piano dei fabbisogni

L'Amministrazione, a seguito della modalità di scelta del fornitore secondo quanto previsto per ciascuna tipologia di lotti, trasmetterà, a mezzo PEC, al **fornitore** e contestualmente, a mezzo posta elettronica, alla **Consip S.p.A.** (e/o a terzi dalla stessa indicati), il "**Piano dei fabbisogni**", contenente per tutte le categorie di servizi da acquisire, le indicazioni di tipo progettuale e quantitativo, le modalità tecniche ed operative per l'erogazione dei servizi e i corrispettivi unitari da applicare, in funzione di quelli previsti nell'Accordo Quadro, nonché tutte le informazioni tecniche, funzionali ed economiche che l'Amministrazione ritenga utile indicare.

In particolare, il "Piano dei fabbisogni" conterrà, a titolo esemplificativo e non esaustivo, i seguenti elementi:

- l'importo contrattuale e le quantità previste per i servizi oggetto del contratto esecutivo;
- la data di attivazione del servizio;
- l'indicazione del/i luogo/ghi di esecuzione dei servizi;
- la durata del Contratto Esecutivo e dei servizi;



- come il Fornitore, che si sia riservato la possibilità di ricorrere al subappalto, debba indicare, nel **Piano Operativo**, le prestazioni da subappaltare;
- ogni altra eventuale indicazione riportata nel Capitolato tecnico – parte speciale per singolo lotto.

Il Fornitore si impegna a fornire all'Amministrazione il supporto eventualmente richiesto nella predisposizione del Piano dei fabbisogni e a mantenere quest'ultimo allineato con quanto richiesto dall'Amministrazione in caso di eventuali modifiche e/o evoluzioni.

Il Fornitore ha facoltà di condurre con proprio personale tecnico e congiuntamente con i referenti dell'Amministrazione interessata, relativamente ai servizi da svolgere presso i siti delle Amministrazioni, riunioni preliminari per verificare le modalità di erogazione e di attivazione dei servizi.

Si precisa che dalla trasmissione del **Piano dei fabbisogni** da parte dell'Amministrazione verso il Fornitore selezionato non scaturisce obbligo per l'Amministrazione di procedere alla stipula del Contratto Esecutivo con il medesimo Fornitore.

2.3.4 Piano Operativo

Il Fornitore, sulla base del Piano dei Fabbisogni, predispone un "**Piano Operativo**", nel quale raccogliere e dettagliare le richieste dell'Amministrazione, contenute nel Piano dei Fabbisogni, e formulare una proposta tecnico/economica secondo le modalità tecniche ed operative ed i corrispettivi unitari previsti nell'Accordo Quadro.

Entro un termine massimo di **15 giorni lavorativi**, salvo diversi accordi con l'Amministrazione, dall'invio del Piano dei fabbisogni (pena l'applicazione, da parte di Consip S.p.A. su segnalazione dell'Amministrazione, delle penali previste nell'Accordo Quadro), tale Piano Operativo dovrà essere trasmesso, a mezzo PEC, all'Amministrazione che ne abbia fatto richiesta e per copia conoscenza a Consip S.p.A. e/o terzi da essa indicati.

In particolare, fermo quanto previsto nel **Capitolato tecnico – parte speciale**, il "Piano Operativo" dovrà analizzare/definire, a titolo esemplificativo e non esaustivo, almeno i seguenti aspetti, in coerenza con il Piano dei fabbisogni:

- l'importo contrattuale ed i servizi oggetto del contratto esecutivo;
- l'elenco dei deliverable di fornitura;
- la data di attivazione del servizio;
- l'indicazione del/i luogo/ghi e delle sedi di esecuzione dei servizi;
- la durata del Contratto Esecutivo e dei servizi;
- l'impegno in giorni persona dei singoli profili professionali coinvolti, previsto per l'erogazione di ciascun servizio di fornitura;
- i CV delle risorse professionali da impiegare con le relative certificazioni, se richieste;
- le prestazioni che intenderà subappaltare, nel rispetto delle previsioni dell'Accordo Quadro e di quanto indicato nel Piano dei fabbisogni.



Compatibilmente con i tempi di elaborazione del Piano Operativo, con specifico riferimento ai servizi da svolgere presso la sede/i dell'Amministrazione, l'aggiudicatario potrà richiedere all'Amministrazione di condurre, con proprio personale tecnico o altro personale da lui stesso incaricato, e congiuntamente con i referenti dell'Amministrazione interessata, **sopralluoghi** presso la sede/i, allo scopo di verificare gli impatti e le modalità dell'attivazione dei servizi, secondo quanto richiesto dall'Amministrazione nel Piano dei fabbisogni. Il fornitore deve approntare il calendario dei sopralluoghi necessari, che deve indicare, per ciascuna sede oggetto di sopralluogo, il nominativo dell'incaricato dal fornitore che effettuerà il sopralluogo, con gli estremi di un documento di riconoscimento e l'elenco delle verifiche da effettuare. Il calendario viene sottoposto all'approvazione dell'Amministrazione interessata.

L'Amministrazione potrà indicare ai fini dell'esecuzione della prestazione anche sedi diverse da quelle legali, senza oneri aggiuntivi a carico dell'Amministrazione stessa. In particolare si rappresenta che le sedi dell'Amministrazione potranno essere sia le sedi operative dell'Amministrazione medesima, sia, se necessario per l'erogazione del servizio, le sedi periferiche dell'Amministrazione dislocate sul territorio o le sedi di altre Amministrazioni collegate (per esempio nel caso di Ente e/o Società in house che opera a favore di altra Amministrazione).

Si precisa che dalla mera trasmissione del Piano Operativo da parte del Fornitore selezionato verso l'Amministrazione **non scaturisce obbligo per l'Amministrazione** di procedere alla stipula del Contratto Esecutivo con il medesimo Fornitore.

In ogni caso le Amministrazioni saranno tenute a comunicare in forma scritta alla Consip S.p.A. tutte le ipotesi di mancato rispetto da parte del Fornitore selezionato del termine per la trasmissione del Piano Operativo, ai fini dell'applicazione da parte dell'Amministrazione della relativa penale.

2.3.5 Contratto Esecutivo

L'Amministrazione, entro **30 giorni** dalla relativa ricezione, ha la facoltà di approvare il "Piano Operativo", ovvero di comunicare la richiesta di eventuali modifiche e/o integrazioni, in coerenza con il Piano dei fabbisogni. In tal caso l'aggiudicatario dovrà apportare al documento presentato quanto richiesto.

L'affidatario dovrà inviare la versione definitiva del Piano Operativo **entro 10 giorni solari** dalla comunicazione di richiesta dell'Amministrazione contraente, pena l'applicazione, da parte di Consip S.p.A. su segnalazione dell'Amministrazione, delle penali previste nell'Accordo Quadro.

Qualora, decorsi **60 giorni** dalla ricezione del Piano Operativo, l'Amministrazione non lo abbia approvato ovvero non ne abbia richiesto la modifica, il relativo **Piano dei fabbisogni** precedentemente trasmesso dall'Amministrazione si intenderà decaduto.

Contestualmente all'approvazione del Piano Operativo, l'Amministrazione stipulerà con il Fornitore selezionato il **Contratto Esecutivo**, sulla base dell'apposito schema allegato alla documentazione di gara. Esso conterrà almeno i seguenti elementi:



- Oggetto, dimensioni e prezzi, rinviando al Piano dei fabbisogni e al Piano Operativo, che dovranno essere allegati allo stesso e che ne costituiranno parte integrante,
- Durata,
- Valore complessivo,
- Rinvio alle modalità di esecuzione contrattuali previste nell'Accordo Quadro,
- Disciplina dell'esecuzione di verifiche tecniche e documentali in corso di fornitura,
- Prescrizioni relative alla riservatezza e alla trasparenza dei prezzi,
- Modalità e i termini di pagamento nel rispetto della normativa vigente,
- Impegno del fornitore al puntuale rispetto della Legge n. 136/2010 e successiva normativa attuativa e/o modificativa, ivi incluse le ipotesi di risoluzione contrattuale nei casi di mancato rispetto degli obblighi stabiliti in capo all'appaltatore,
- Eventuale copertura assicurativa,
- Disciplina del subappalto, nel rispetto di quanto stabilito all'art. 105 del D.Lgs. 50/2016,
- Ogni altro aspetto rilevante per l'esecuzione del singolo appalto, in ragione di quanto stabilito nel Capitolato Tecnico e nello schema di Accordo Quadro.

Nel caso di Contratto Esecutivo affidato da un Soggetto Aggregatore, il medesimo Contratto Esecutivo inoltre:

- dovrà contenere l'indicazione di tutte le singole Amministrazioni per le quali il Soggetto Aggregatore effettua l'affidamento;
- dovrà indicare gli importi e i quantitativi relativi ad ogni singola Amministrazione;
- potrà indicare le eventuali modalità di ripartizione degli obblighi di fatturazione tra il Soggetto Aggregatore e le singole Amministrazioni.

Si rinvia in ogni caso alle previsioni contenute nell'Accordo Quadro per le modalità di stipula del Contratto Esecutivo.

Il Fornitore inoltre dovrà produrre, **entro 10 giorni lavorativi** dalla firma del Contratto esecutivo, il **Piano di lavoro generale**, riportante la pianificazione di dettaglio di tutte le attività ed i servizi ricompresi e in conformità con il Contratto esecutivo.

Nel corso dell'esecuzione del Contratto Esecutivo, l'Amministrazione potrà richiedere aggiornamenti del Piano dei fabbisogni e del Piano Operativo ogni qualvolta lo ritenga necessario, nel rispetto delle previsioni di cui all'art. 106 del D.Lgs. 50/2016 nonché dei massimali dell'Accordo Quadro.

Il Fornitore sarà tenuto all'erogazione dei servizi in conformità ai processi, alle procedure ed alle responsabilità attribuite secondo le direttive dell'Amministrazione, che verranno definite e condivise nella fase di avvio dell'esecuzione dei servizi, nonché aggiornate durante il corso del contratto esecutivo in funzione delle eventuali evoluzioni.





Requisiti organizzativi

Il Fornitore è tenuto ad impiegare i referenti di seguito indicati, quali ruoli minimi di coordinamento delle attività contrattuali previste. In caso di inadeguatezza, impreparazione e/o incompetenza, il referente dovrà immediatamente essere sostituito con una figura rispondente ai requisiti minimi richiesti e con l'eventuale applicazione dei rilievi e/o delle penali contrattualmente previsti.

Per tutti i referenti richiesti e/o offerti, il Fornitore dovrà indicare un numero di telefono cellulare e un indirizzo di posta elettronica attivo durante l'orario di lavoro richiesto per la fornitura e garantire la risposta ai quesiti posti dall'Amministrazione entro 8 ore lavorative dall'inoltro o dal contatto telefonico.

Si fa presente inoltre che tutti i referenti devono essere disponibili in modalità operativa presso l'Amministrazione ove necessario e/o richiesto per l'espletamento di tutte le attività contrattuali, secondo quanto esposto ai paragrafi successivi.

Tali presenze non dovranno comportare alcun onere aggiuntivo per l'Amministrazione e, pertanto, tutti i referenti richiesti e/o offerti non potranno far parte di alcuno dei gruppi di lavoro relativi ai servizi oggetto della fornitura.

2.3.6 Ruoli di coordinamento richiesti

2.3.6.1 *Responsabile unico delle attività contrattuali*

Per ciascun Accordo Quadro e per ogni singolo Contratto esecutivo, il Fornitore dovrà indicare un Responsabile unico delle attività contrattuali (di seguito per brevità anche RUAC). Il RUAC dovrà riferire alle Amministrazioni su tutte le tematiche contrattuali, quali ad esempio:

- correttezza nell'esecuzione dei servizi (ad esempio, la stima, la pianificazione e la consuntivazione degli Obiettivi, gli adempimenti legati alla qualità, il controllo dell'avanzamento lavori, la verbalizzazione degli incontri con l'utenza, il controllo del Piano dei Fabbisogni e del Piano Operativo, le attività di valutazione e contenimento dei rischi, l'efficacia e l'efficienza dell'attività di test, ecc.);
- pieno adempimento degli impegni assunti in offerta tecnica: disponibilità delle banche dati, knowledge management, soluzioni, ecc. secondo quanto indicato in offerta tecnica;
- correttezza e tempestività dell'utilizzo del Portale della fornitura e degli strumenti in uso presso l'Amministrazione e/o proposti in offerta tecnica;
- predisposizioni e variazioni dei Piani di lavoro della fornitura;
- predisposizione e garanzia del rispetto del Piano della Qualità e 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;
- problematiche relative a scostamenti sui mix effettivi dei singoli servizi e su problematiche relative ad eventuale mancata aderenza delle risorse impiegate rispetto ai profili professionali richiesti con particolare riferimento, ad esempio, alle certificazioni richieste o a competenze di tematica;



- 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;
- assicurazione di un alto grado di sinergia tra le risorse impiegate nei servizi realizzativi e quelle impiegate negli altri servizi quali la gestione per la fase di avviamento in esercizio delle applicazioni/obiettivi, al fine di garantire un costante e adeguato grado di conoscenza e di attenzione evitando discontinuità;
- eventuali azioni correttive proposte a fronte di situazioni critiche e/o di risultati di iniziative di Customer Satisfaction;
- rendicontazione settimanale, durante il periodo di subentro, dello stato di avanzamento e partecipazione a tutti i momenti di "check" con l'Amministrazione.

Il profilo professionale minimo per tale figura **dovrà essere almeno equiparabile a quello di Project Manager per i Lotti 1-5 e di Cloud Infrastructure Consultant per i Lotti 6-10.**

Il RUAC, inoltre, dovrà avere una qualifica da quadro direttivo o dirigenziale, con appositi poteri di firma tali da impegnare in maniera esecutiva l'impresa/RTI/Consorzio nei confronti dell'Amministrazione.

2.3.6.2 Responsabili tecnici per l'erogazione dei servizi

I Responsabili Tecnici per l'erogazione dei servizi sono i referenti operativi del Fornitore per le attività di erogazione dei servizi. Il Fornitore dovrà rendere disponibile per ciascun Contratto esecutivo, in funzione dei servizi erogati, almeno:

- un responsabile tecnico per i servizi di supporto (Lotti 1-5);
- un responsabile tecnico per i servizi tecnologici (Lotti 6-10).

I suddetti responsabili dovranno garantire il corretto svolgimento delle attività e dei servizi ed il relativo livello di qualità di erogazione, nel pieno rispetto degli indicatori previsti dal Capitolato Tecnico e relative Appendici.

A titolo esemplificativo si riportano le attività principali in carico ai responsabili tecnici:

- predisposizione dei Piani Operativi e dei Piani di Qualità per le attività ed i progetti;
- coordinamento delle risorse impiegate nel servizio negli ambiti assegnati;
- verifica sull'erogazione delle attività di tutte le risorse coinvolte nei servizi, conformemente ai requisiti minimi di qualità della fornitura;
- partecipazione alle riunioni di avanzamento e/o a riunioni indette dalle Amministrazioni.



Il profilo professionale minimo per tali figure deve essere almeno equivalente a **Project Manager** per i Lotti 1-5, a **Cloud Architect** per i lotti 6-10.

In considerazione della natura delle attività da svolgere e a garanzia dell'operatività dei servizi, i Responsabili tecnici devono essere reperibili telefonicamente dal lunedì al venerdì, dalle ore 8 alle ore 20 e sempre tramite posta elettronica.

2.3.6.3 Responsabile della strategia di migrazione

Nell'ambito delle attività di supporto, il Responsabile della strategia di migrazione dovrà garantire che il Fornitore disegni e progetti la strategia di migrazione conformemente ai requisiti minimi di qualità della fornitura definiti nel capitolato.

Il referente dovrà avere un profilo pari almeno ad un Cloud Architect con specifiche competenze in ambito infrastrutture cloud ed in possesso di un'elevata conoscenza delle principali tecnologie del settore.

Le sue responsabilità coprono:

- la definizione e l'implementazione delle pratiche e delle procedure finalizzate a garantire la definizione della miglior strategia di migrazione;
- la definizione del sistema di autovalutazione del servizio attraverso l'implementazione, misurazione degli indicatori offerti oltre agli indicatori previsti contrattualmente;
- la verifica delle attività di analisi qualitativa del prodotto finale, con focus sull'individuazione delle potenziali problematiche sui singoli componenti sviluppati;
- l'identificazione e la progettazione degli scenari possibili al fine dell'individuazione del migliore;
- la comprensione del contesto regolamentare con riguardo al processo di classificazione del dato e del quadro dettato dalla Strategia Cloud Italia;
- la corretta stima economica relativamente a risorse necessarie e supporto tecnologico da prevedere per la corretta implementazione e conduzione dello scenario definito dalla strategia;
- la stima dell'effort in termini di risorse del team testing e l'individuazione dei team di risorse necessari a seconda dello scenario sorgente;
- la redazione di report sintetici periodici sulle attività complessive, sull'andamento complessivo della qualità dei deliverable sviluppati e delle potenziali aree di miglioramento;
- la produzione e la verifica dei seguenti documenti:
 - Strategia di migrazione, che descrive il miglior scenario cloud target che l'Amministrazione dovrà adottare;
 - Piano dei fabbisogni, che descrive le risorse necessarie per la corretta implementazione della strategia di migrazione;



2.3.6.4 Responsabile della migrazione cloud

Nell'ambito delle attività di supporto tecnologico, il Responsabile della migrazione al cloud dovrà garantire che il Fornitore esegua le attività richieste conformemente ai requisiti minimi di qualità della fornitura definiti.

Il referente dovrà avere un profilo pari almeno ad un Cloud Architect con specifiche competenze tecnologiche in ambito cloud, competenze di Security e Service management del settore.

Le sue responsabilità coprono:

- la definizione e l'implementazione delle pratiche e delle procedure finalizzate a garantire la coerenza delle architetture implementate con la strategia di migrazione;
- la definizione del sistema di autovalutazione del servizio attraverso l'implementazione, misurazione degli indicatori offerti oltre agli indicatori previsti contrattualmente;
- la verifica delle attività di analisi qualitativa del prodotto finale, con focus sull'individuazione delle potenziali problematiche con particolare riguardo ad aspetti di security e capacity;
- la pianificazione, il coordinamento e la corretta esecuzione del processo di migrazione e la gestione del relativo team, oltre a fornire periodicamente tutte le indicazioni necessarie al miglioramento dei processi di Service management;
- la stima dell'effort in termini di risorse del team di supporto tecnologico;
- l'identificazione di ottimizzazione dei costi rispetto alla pianificazione con particolare riguardo al monitoraggio dei consumi di risorse rispetto alla pianificazione iniziale;
- la produzione e la verifica dei seguenti documenti:
 - Documento architettuale, che descrive in generale tutti gli aspetti dell'implementazione tra cui ad esempio: Architettura, Reti, Storage, policy di sicurezza, procedure di recovery, policy di backup, etc;



3 Trasferimento di know how

3.1 Presa in carico

A partire dalla data di stipula degli Accordi Quadro, il Fornitore dovrà mettere in campo tutte le azioni necessarie per garantire al proprio personale l'acquisizione di tutte le conoscenze indispensabili al corretto svolgimento dei servizi richiesti contrattualmente, in funzione dei dimensionamenti previsti in fase di gara.

In tale fase di esecuzione, della durata massima di trenta giorni solari a partire dalla data di stipula, il Fornitore dovrà attuare e rendere pienamente operativo quanto dichiarato in sede di offerta tecnica per l'avvio della fase di esecuzione dei servizi, comprensivi di metodologie, soluzioni e tecnologici specificatamente richiesti nel capitolato tecnico e/o indicati in offerta tecnica dal concorrente. Il servizio di presa in carico e acquisizione di know-how è inteso a totale carico del Fornitore, pertanto non comporterà oneri aggiuntivi per Consip né per le Amministrazioni beneficiarie.

A partire dalla data di stipula di ciascun Contratto Esecutivo, il Fornitore dovrà procedere alla presa in carico dei servizi secondo le modalità indicate nel presente Capitolato, a meno che non sia espressamente e diversamente indicato dall'Amministrazione nel Piano dei Fabbisogni.

Durante il periodo in questione, della durata massima di 15 giorni solari, salvo diverso accordo con l'Amministrazione, a partire dalla data di stipula di ciascun Contratto Esecutivo, laddove previsto nel contratto esecutivo, il personale del Fornitore potrà affiancare il personale dell'Amministrazione e/o da terzi indicati dallo stesso, al fine di acquisire le competenze necessarie all'erogazione dei servizi contrattualmente previsti e raggiungere il necessario livello di autonomia operativa.

A tal fine il Fornitore dovrà organizzare, pianificare e partecipare attivamente alle attività di affiancamento iniziale ed acquisizione del know-how, secondo i tempi contrattualmente previsti, nonché predisporre quanto necessario e/o dichiarato in sede di offerta tecnica per garantire l'efficace presa in carico dei servizi e l'avvio delle attività contrattuali.

Inoltre, nel corso delle attività di presa in carico, le eventuali incompletezze della documentazione dovranno essere segnalate dal Fornitore all'Amministrazione, e dovranno risultare in modo dettagliato nel verbale attestante il passaggio di consegne, nonché essere accettate dall'Amministrazione, che si riserva eventualmente di contestarne la validità.

Gli interventi dovranno essere realizzati in modo da non incidere negativamente sulla conduzione e gestione dei servizi erogati ed in modo da limitarne l'impatto sull'operatività dell'Amministrazione stessa. Durante le attività di affiancamento e presa in carico dei servizi, la responsabilità delle operazioni continuerà ad essere in capo all'Amministrazione e/o da terzi indicati dallo stesso.

Se richiesto dall'Amministrazione nel Piano dei Fabbisogni, il Fornitore dovrà predisporre un apposito Piano di subentro entro il termine di cinque giorni lavorativi dalla data di stipula del Contratto Esecutivo, che sarà soggetto all'approvazione dell'Amministrazione.



Il servizio di presa in carico e acquisizione di know-how è inteso a totale carico del Fornitore, pertanto non comporterà oneri aggiuntivi per l'Amministrazione.

3.2 Trasferimento Know-how

Nella fase finale di erogazione, secondo le indicazioni previste dal Contratto Esecutivo, il Fornitore dovrà predisporre un piano di qualità e un Piano di Trasferimento per le attività di passaggio di consegne di fine fornitura (*phase-out*), finalizzato al trasferimento all'Amministrazione, o a terzi da essa indicati, del know-how e delle competenze maturate nella conduzione dei servizi.

L'Amministrazione contraente ha la facoltà di richiedere nel Piano dei fabbisogni, oppure durante il periodo di durata contrattuale, il passaggio di consegne di fine fornitura per ciascun Contratto esecutivo, per un periodo massimo di trenta giorni solari precedenti alla data di scadenza del Contratto Esecutivo.

Il passaggio di consegne di fine fornitura dovrà essere erogato dal Fornitore senza oneri aggiuntivi per l'Amministrazione, in accordo con i requisiti di qualità indicati nel presente capitolato.

Il Fornitore dovrà mettere a disposizione un apposito gruppo di lavoro dedicato, con un numero adeguato di risorse professionali, strumenti organizzativi e tecnologici.

Si fa presente che il trasferimento di know-how potrà essere richiesto anche durante l'erogazione dei servizi nel corso della durata contrattuale, direttamente al personale dell'Amministrazione tramite apposita comunicazione.

Rientrano nelle responsabilità generali del Fornitore le seguenti attività:

- il project management generale del progetto e le attività di governance complessiva;
- il coordinamento generale di tutti gli attori coinvolti e la supervisione delle attività di trasferimento;
- il supporto, per tutta la durata delle attività di trasferimento, a tutti gli attori coinvolti per lo svolgimento delle attività;
- lo svolgimento delle attività di propria pertinenza in conformità alla pianificazione definita;
- il reporting continuativo e conclusivo delle attività svolte al termine del trasferimento.

Il Fornitore, a supporto della specifica fase di transizione dovrà produrre un apposito Piano di trasferimento (PTF) che prevede i seguenti contenuti minimi:

- l'oggetto del trasferimento,
- le attività e le relative modalità di esecuzione;
- i compiti e le responsabilità di ciascuna delle Parti;
- il programma temporale in base al quale le attività dovranno essere eseguite;
- i piani di collaudo dei servizi oggetto di trasferimento.

Il PTF sarà redatto dal Fornitore e sottoposto all'approvazione dell'Amministrazione almeno 30 giorni solari prima della scadenza del Contratto esecutivo, oppure entro trenta giorni solari successivi alla data di comunicazione dell'evento di cessazione delle attività oppure entro 15 giorni solari dalla data di richiesta dell'Amministrazione se il trasferimento è richiesto durante il periodo di durata contrattuale. Il documento prodotto dovrà essere gestito



dal Fornitore ed aggiornato a seguito delle modifiche richieste dall'Amministrazione ovvero intervenute nel corso di svolgimento delle attività di trasferimento.

La responsabilità della gestione contrattuale viene mantenuta dal Fornitore fino al termine delle attività di Trasferimento del servizio in conformità di quanto previsto dal PTF.

Su richiesta dell'Amministrazione, il Fornitore dovrà registrare tutti gli effort delle risorse impegnate nelle attività di esecuzione del trasferimento per tutta la durata delle attività stesse e consegnarle unitamente al rapporto finale per consentire le verifiche da parte dell'Amministrazione.

4 Strumenti a supporto della fornitura

4.1 Portale di Fornitura

Il Fornitore di ciascun Lotto dovrà rendere disponibile un **"Portale della Fornitura"**, multicanale e raggiungibile tramite Internet, che consenta alle singole Amministrazioni ed agli Organismi di coordinamento e controllo al tempo stesso di attivare e governare agevolmente i servizi e di promuovere la condivisione e l'esperienza maturata nelle singole iniziative.

Il Portale dovrà fungere anche da strumento di marketing e promozione per la PA e di comunicazione verso i cittadini e le imprese, offrendo loro servizi di informazione e monitoraggio circa l'andamento delle varie iniziative.

Nel realizzare il Portale, l'aggiudicatario pertanto dovrà prevedere come dotazione minima:

1. strumenti e soluzioni di project management per l'attivazione, la pianificazione e la gestione delle singole iniziative progettuali;
2. strumenti di reporting e analisi dei dati, orientati all'analisi multidimensionale e con funzionalità di creazione di grafici ed interrogazioni complesse e personalizzate, estrazioni ed esportazioni su formati comuni di scambio dati;
3. cruscotti grafici riassuntivi, costituiti dai parametri degli Indicatori di Qualità e SLA ed i valori effettivamente conseguiti sulla base dei dati individuati per il raggiungimento degli obiettivi di monitoraggio ed attuazione di processi;
4. strumenti di collaborazione e cooperazione, per la condivisione di documenti e contenuti e la comunicazione social a supporto del confronto su esperienze e iniziative di interesse;
5. l'accesso ed il collegamento a tutti gli strumenti, le soluzioni tecnologiche, i framework proposti in sede di offerta tecnica e necessari al raggiungimento degli obiettivi di fornitura ed alla produzione dei deliverable.

Il Portale dovrà quindi essere organizzato dal Fornitore nelle seguenti aree di fruizione:

- **"Area Comunicazione"**: è l'area ad accesso pubblico del portale, contiene informazioni di carattere generale sull'AQ e informazioni e dati specifici dei servizi in erogazione e sull'andamento della fornitura; (a partire dalla I release del portale).



- “Area Informativa”: è l’area di supporto riservata alla PA e contiene almeno le seguenti informazioni: documentazione aggiornata (normativa, tecnologica e operativa) di riferimento per i servizi dell’AQ; la descrizione dei modelli operativi previsti della fornitura, con i punti di forza e le raccomandazioni di scelta; la guida alla stima e alla misurazione degli effort progettuali per singolo servizio/sottoservizio/intervento; la descrizione delle soluzioni migliorative offerte. (a partire dalla I release del portale).
- “Area Deliverable”: è l’area che contiene tutti i deliverable di fornitura, comprensivi di output ed i link ad eventuali siti e/o programmi esterni al Portale, nonché tutti gli strumenti, soluzioni tecnologiche e framework proposti dal Fornitore in sede di offerta tecnica.
- “Area Project Management”: è l’area ad accesso riservato e profilato per le singole Amministrazioni tramite la quale è possibile disporre degli strumenti di attivazione, pianificazione e gestione delle singole iniziative progettuali; deve governare l’esecuzione dell’intero workflow operativo di ciascun servizio/sottoservizio/intervento dalla richiesta di stima alla verifica di conformità finale ed eventuali rilevazioni nel periodo di garanzia; il Fornitore quindi prevederà in questa sezione anche le versioni eventualmente aggiornate del Piano dei Fabbisogni e del Piano Operativo. (a partire dalla I release del portale).
- “Area Collaborazione e Monitoraggio”: è l’area che contiene:
 - gli strumenti e le informazioni di monitoraggio e governo della fornitura quali cruscotti statici e dinamici relativi a tutti i dati di tutti i Piani di Fabbisogni predisposti dalle Amministrazioni, i Piani Operativi e le eventuali revisioni dei Piani, i contratti esecutivi attivati; report statici e dinamici relativi ai dati di qualità e sicurezza; reportistica sulla customer satisfaction, reportistica sul rispetto dei livelli di servizio e sui degli indicatori di digitalizzazione; report statici e dinamici relativi ai valori economici dei contratti esecutivi sottoscritti, evidenza della capacità contrattuale residuale; i dati devono essere estraibili nei formati standard;
 - Gli strumenti di promozione di collaborazione e condivisione tra le PA.
- “Area Osservatori”: è l’area che consente la gestione dei dati di qualità e sicurezza al fine di garantire agli Osservatori e a Consip di svolgere le funzioni di monitoraggio della qualità e della sicurezza.

Il Fornitore deve organizzare la navigazione delle aree di interesse prevedendo l’accesso differenziato degli utenti in base alle seguenti tipologie:

- Non autenticato: utente generico del World Wide Web (WWW);
- Utente accreditato (ad esempio un fornitore di servizi);
- Pubblica Amministrazione: l’Amministrazione contraente che ha aderito (o intende aderire) ai servizi oggetto della fornitura, l’Organismo di coordinamento e controllo, la Consip;
- Utente accreditato facente parte della struttura organizzativa della Pubblica Amministrazione (Consip S.p.A. e/o terzi soggetti da essa indicati, ecc.).



In particolare gli Utenti accreditati della PA (indicati da Consip) dovranno avere la possibilità, su loro richiesta, di accedere a tutte le aree sopra descritte in modo da visionare e analizzare la documentazione ivi presente. Il Fornitore dovrà pertanto prevedere per essi un accesso dedicato al Portale di Fornitura ed attivabile in funzione delle specifiche richieste e requisiti da essi indicati in corso d'opera.

Il sistema dovrà essere implementato utilizzando un'infrastruttura hardware e software che il fornitore stesso provvederà a realizzare e mantenere in esercizio. Il portale deve essere gestito globalmente dal Fornitore che assume la responsabilità di garantire:

- hosting della piattaforma;
- gestione e manutenzione del portale;
- aggiornamento dei contenuti e la corretta alimentazione del sito;
- disponibilità in linea per le Amministrazioni, Consip S.p.A. e/o soggetti terzi da essa indicati;
- gestione degli accessi agli utenti abilitati mediante credenziali di riconoscimento (es., login e password);
- disponibilità di un manuale di utilizzo del portale e dei singoli sistemi integrati;
- disponibilità di un servizio di supporto tecnico e funzionale agli utenti.

Il Fornitore dovrà procedere alla progettazione e realizzazione del sistema includendo le caratteristiche migliorative eventualmente proposte in Offerta Tecnica e le eventuali indicazioni provenienti da Consip nella fase di predisposizione del Portale.

Il Fornitore dovrà rendere disponibile a Consip il Portale di Fornitura in una prima release funzionante, suddivisa per Aree di fruizione e contenente almeno le funzionalità, gli strumenti e le soluzioni tecnologiche generali entro **15 giorni solari** successivi alla stipula dell'Accordo Quadro.

Il Fornitore si impegna a rendere operativo il Portale di Fornitura, nella versione completa di tutte le funzionalità entro e non oltre la data di sottoscrizione del primo Contratto Esecutivo, e dovrà essere reso disponibile con continuità alle Amministrazioni contraenti, a Consip S.p.A., agli Organismi di coordinamento e controllo e/o terzi soggetti da essa indicati, e ad eventuali strutture da essi delegate per tutta la durata contrattuale ed aggiornato con frequenza almeno mensile, entro il 15 del mese successivo al mese di riferimento.

Tutta la reportistica prodotta relativa ai servizi dovrà essere archiviata e conservata a cura del Fornitore, attraverso un sistema di gestione della documentazione riservata, il Fornitore si impegna altresì a fornire la reportistica in formati standard (es. xml) e renderli disponibili all'Organismo di coordinamento e controllo.

4.2 Codice di condotta

Costituisce requisito minimo di esecuzione l'adozione da parte dei Fornitori dei principi di cui alla *carta dei principi tecnologici del procurement* che definisce i principi per lo sviluppo di servizi digitali della Pubblica Amministrazione che:

- soddisfino le esigenze degli utenti/cittadini;



- siano facilmente manutenibili;
- siano capaci di evolvere in base alle esigenze dei cittadini e al progresso tecnologico;
- siano indipendenti da singole componenti architettoniche di terze parti;
- diminuiscano le situazioni di dipendenza da un ristretto numero di fornitori (lock-in).

La carta dei principi tecnologici del procurement raccoglie ed estende le linee guida definite dal Codice dell'Amministrazione Digitale e dal Piano Triennale per fornire una visione organica dei principi che la Pubblica Amministrazione e i suoi fornitori dovrebbero rispettare per lo sviluppo di nuovi servizi digitali e per la gestione del ciclo di vita di tali servizi.

Si veda quanto in dettaglio espresso dalla carta al link:

<https://carta-dei-principi-tecnologici-del-procurement.readthedocs.io/it/latest/>