MINISTERO del LAVORO
e delle POLITICHE SOCIALI

APPALTO SPECIFICO INDETTO DA MINISTERO DEL LAVORO E DELLE POLITICHE SOCIALI NELL'AMBITO DI ICT SDAPA PER L'ACQUISIZIONE DI SERVIZI CLOUD MICROSOFT AZURE.
CIG A0200C9AB8

SPECIFICHE TECNICHE

GLOSSARIO, ACRONIMI E TERMINOLOGIA

GLOSSARIO

Amministrazione o Committente	Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali
Consip	La società che, in qualità di stazione appaltante della presente fornitura, affida la fornitura oggetto delle presenti specifiche.
Impresa o Fornitore	La società affidataria della presente procedura negoziata
Contratto	Il contratto che verrà stipulato tra la Amministrazione 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 dell'Amministrazione 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.

ACRONIMI

MAC	Manutenzione Correttiva
MEV	Manutenzione Evolutiva

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 dell'Amministrazione.

INTRODUZIONE

Il presente documento è parte integrante della documentazione della presente procedura e definisce le caratteristiche e i requisiti richiesti per l'acquisizione di servizi Cloud Microsoft Azure per il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali.

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 delle presenti specifiche rappresentano i requisiti minimi dell'affidamento.

DEFINIZIONE DEL FABBISOGNO

Il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali dispone di sottoscrizioni di cloud pubblico Microsoft Azure nell'Enterprise Agreement Government Partner (EAGP) 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" del Ministero.

In linea con le previsioni AgID, il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali ha considerato di 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 che le iniziative progettuali utilizzino esclusivamente servizi PaaS e SaaS evitando, ove possibile, altre soluzioni legate al paradigma IaaS, attraverso l'acquisizione di servizi Cloud da utilizzare per la realizzazione di sistemi moderni e per la dismissione delle componenti IT tradizionali.

Microsoft Azure offre aree di disponibilità denominate "regioni" progettate per ottenere resilienza e affidabilità per i carichi di lavoro che richiedono un elevato livello di disponibilità. Ogni "Regione" di Azure include data center distribuiti all'interno di un perimetro definito dalla latenza. Sono connessi tramite una rete a bassa latenza regionale dedicata. Questa progettazione garantisce che i servizi di Azure all'interno di qualsiasi area offrono le prestazioni e la sicurezza ottimali. L'Amministrazione utilizza i servizi Azure esclusivamente da "Regioni" nel territorio Europeo.

La sottoscrizione di riferimento è di tipologia "Server and Cloud Enrollment (SCE)" ovvero un contratto di tipologia Microsoft Enterprise Agreement, per la fornitura di credito Microsoft Azure. Tale credito è in esaurimento pertanto l'Amministrazione ha valutato la possibilità di impiegare gli strumenti messi a disposizione dalla piattaforma Consip.

L'Amministrazione utilizza i servizi Cloud Azure per servizi IaaS (es:macchine virtuali, servizi network, ecc.) ed altri servizi in uso presso il Ministero come Azure SQL, Azure App Services, Azure Log Analytics, ecc.

OGGETTO E DURATA DEI SERVIZI

Oggetto

L'oggetto dell'esigenza espressa dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali 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, ed in particolare:

Nome	Descrizione	SKU (tipologia di Unit)	Quantità di unit mensile	Numero Mesi
Azure Monetary Commitment	**Azure Monetary Commitment**	**6QK-00001**	**564**	**36**

Tale credito dovrà essere quindi disponibile nella sua interezza contestualmente all'attivazione del contratto.

DURATA

La durata contrattuale prevista è pari a 36 (trentasei) mesi, a decorrere dal primo giorno del mese successivo alla data di stipula della presente procedura (ad esempio stipula effettuata in data 10 settembre, decorrenza servizi 1 ottobre).

EROGAZIONE DEI SERVIZI

L'erogazione dei servizi Azure oggetto di acquisizione dovrà essere effettuata, improrogabilmente, **entro 5 (cinque) giorni** a decorrere dalla data di stipula del contratto.

L'erogazione dei servizi Azure 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.

Contestualmente all'erogazione dei servizi Azure, l'Impresa dovrà, altresì, consegnare un "Piano operativo/di collaudo", contenente la proposta relativa alle operazioni e funzionalità che saranno oggetto di verifica di conformità dei prodotti oggetto della fornitura. Tale Piano Operativo dovrà essere approvato dalla Committente entro 5 (cinque) giorni dall'avvenuta consegna dello stesso.

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 manutenuti attivi e trasferiti "amministrativamente" all'interno del nuovo contesto contrattuale.

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.

RESPONSABILE DELLA FORNITURA

Entro **5 (cinque) giorni** lavorativi dalla stipula del contratto, l'Impresa dovrà comunicare all'Amministrazione 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 del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali.

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 alcuno dei gruppi di lavoro relativi ai servizi oggetto della fornitura.

Il Responsabile della fornitura dovrà in particolare:

- predisporre ed aggiornare il piano operativo, in assenza di figure specifiche di maggiore e più puntuale preparazione tecnica specifica;
- 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 ed intervenire su problematiche relative ad eventuale mancata aderenza delle risorse impiegate rispetto ai profili professionali richiesti.

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 dell'Amministrazione, secondo modalità che saranno opportunamente concordate in fase di avvio.

L'amministrazione 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.

Il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali 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.

MODALITÀ DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA

La fornitura dei servizi cloud Azure 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 del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, sita a Roma in via Fornovo, 8.

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

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 ed 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 nelle presenti specifiche.

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.

LIVELLI DI SERVIZIO

Di seguito si riportano i livelli di servizio e le penali applicabili alla fornitura:

Componente	Livello di servizio	Modalità di misurazione	Modalità di verifica	Definizione base di calcolo	Penale
Attivazione Servizi Cloud MS Azure	Fornire la sottoscrizione attivata entro 5 giorni solari dalla data del verbale di avvio dell'esecuzione del Contratto	Giorni di ritardo rispetto ai 5 giorni solari dall'avvio dell'esecuzione del Contratto	Verifica dei crediti disponibili in https://ea.azure.com/ e https://portal.azure.com/ e la disponibilità, in continuità di servizio, delle sottoscrizioni già in essere, sul nuovo contratto.	Importo totale dei Servizi Cloud oggetto della fornitura	Per ogni giorno di ritardo nella attivazione del servizio e per ogni giorno in cui il servizio non sia stato regolarmente erogato: lo 0,3 per mille della base di calcolo
Microsoft Azure	Per quanto riguarda i Livelli di servizio, i termini, le condizioni, le garanzie, le limitazioni di responsabilità, le prescrizioni, le restrizioni e i diritti di utilizzo applicabili alla Fornitura saranno quelli previsti relativi ai Servizi Cloud Azure: si rimanda a quanto previsto dai termini d'uso standard di Microsoft Azure allegati al presente capitolato: ▪ Appendice A – Restrizioni e Diritti di utilizzo Aggiuntivi ▪ Appendice B - Condizioni Aggiuntive per i Non Rivenditori e ai seguenti documenti presenti in www.microsoft.com/licensing/docs :				

	▪ Condizioni relative ai Prodotti; ▪ Condizioni per l'Utilizzo dei Servizi Online; ▪ Contratto di Servizio per i Microsoft Online Services.

PIANIFICAZIONE E CONSUNTIVAZIONE

Il Fornitore chiederà alla Committente il rilascio della regolare esecuzione (di cui al successivo punto 0) sulle forniture prima di emettere la relativa fattura (che sarà associata alla regolare esecuzione attraverso appositi codici identificativi, da concordare).

VERIFICA DI CONFORMITÀ

Entro il termine di 10 giorni decorrente dalla data di sottoscrizione del contratto e nel corso di efficacia del contratto stesso l'Amministrazione effettuerà le 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.

Delle operazioni di verifica di conformità verrà redatto apposito verbale. 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 all'Amministrazione, a propria cura e spese, l'assistenza tecnica necessaria e a mettere a disposizione della Amministrazione 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 Amministrazione. 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, l'Amministrazione, 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. 116 del D.Lgs. 36/2023.

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 nelle specifiche tecniche 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.