

65 a



**ACCORDO DI SERVIZI
TRA L'AGENZIA PER L'ITALIA DIGITALE E LA SOGEI**

L'Agenzia per l'Italia Digitale (d'ora in avanti AgID o Agenzia) rappresentata dall'Ing. Agostino Ragosa, nato Salerno il 21/02/1950, Direttore Generale in qualità di Commissario Straordinario, e la Sogei SpA (d'ora in avanti Società) rappresentata dall'Ing. Cristiano Cannarsa, nato a Roma il 16/02/1963, in qualità di Presidente e Amministratore Delegato della Società, a tal fine autorizzato dal Consiglio di Amministrazione della stessa società con delibera del 27 luglio 2012:

visto quanto statuito dalla direttiva del 16 gennaio 2002 recante "Sicurezza informatica e delle telecomunicazioni nelle pubbliche amministrazioni statali" nello specifico per quanto riguarda la protezione e tutela del patrimonio informatico e per prevenire possibili alterazioni delle informazioni e la minaccia di intrusioni e distruzione del servizio;

visti i recenti provvedimenti DL 7 maggio 2012, n. 52, coordinato con la legge di conversione 6 luglio 2012, n. 94 e DL 6 luglio 2012, n. 95, convertito, con modificazioni, dalla Legge 7 agosto 2012, n.135 in materia di *spending review* tesi alla revisione, alla razionalizzazione e alla innovazione tecnologica della spesa pubblica dell'Amministrazione con invarianza dei servizi ai cittadini;

visto l'Art. 20, comma 3, del Decreto Legge 22 giugno 2012, n. 83, convertito, con modificazioni, dalla Legge 7 agosto 2012, n. 134: nell'elencare le funzioni spettanti all'AgID, prevede che l'Agenzia eserciti la vigilanza sulla qualità dei servizi e sulla razionalizzazione della spesa in materia informatica, in collaborazione con CONSIP Spa - nonché con Sogei Spa.

visto l'art. 33 septies del DL 18/10/2012 n. 179 convertito con modificazioni dalla legge 17/12/2012 n.221, con il quale viene istituito, attribuendo all'Agenzia specifici compiti al riguardo, il Piano triennale di razionalizzazione dei CED delle PP.AA. finalizzato ad ottenere crescenti livelli di interoperabilità, efficienza, sicurezza e rapidità nell'erogazione dei servizi, conseguendo, da un lato, la riduzione complessiva dei costi di esercizio delle infrastrutture ICT della PA e, dall'altro, aumentandone l'affidabilità e la continuità operativa;

visto che l'AGID, ha l'obiettivo di razionalizzare le risorse e favorire il consolidamento delle infrastrutture digitali delle pubbliche amministrazioni, avvalendosi dei principali soggetti pubblici titolari di banche dati, effettua il censimento dei Centri per l'elaborazione delle informazioni (CED) della pubblica amministrazione, ed elabora le linee guida, basate sulle principali metriche di efficienza internazionalmente riconosciute, finalizzate alla definizione di un piano triennale di razionalizzazione dei CED delle amministrazioni pubbliche che dovrà portare alla diffusione di standard comuni di interoperabilità, a crescenti livelli di efficienza, di sicurezza e di rapidità nell'erogazione dei servizi ai cittadini e alle imprese;

vista la determinazione di AgID di ristrutturare il proprio CED nel quadro delle logiche di razionalizzazione e consolidamento di cui in precedenza, con lo scopo di migliorarne il livello di affidabilità, continuità operativa e sicurezza, nonché di stabilire opportuni modelli contrattuali ed operativi idonei per le PP.AA. centrali e locali;

premesse e considerato che:

- la sede della Società sita in Via Carucci 99 ospita il CED dell'Anagrafe Tributaria, che per la sua importanza strategica e vitale ricomprende tutte le caratteristiche tecniche e di sicurezza previste per simili strutture;
- l' AgID ha ritenuto di dover avviare un progetto (di seguito, per brevità, "Progetto") mirante ad ottimizzare l'assetto del CED con l'introduzione delle tecnologie più innovative di consolidamento della potenza elaborativa, individuando nella sede di via Carucci il sito più idoneo per la rilocazione dei sistemi del AgID;
- la Società, dalla ricognizione e analisi di fattibilità effettuata, ha manifestato la propria disponibilità a mettere a disposizione dei locali della sede di via Carucci 99 adeguati alle esigenze ed idonei ad ospitare il CED dell'AgID;

my

- la concentrazione presso un'unica sede di un maggior numero di apparecchiature informatiche è in grado di generare sinergie di carattere logistico e organizzativo nella gestione del patrimonio infrastrutturale dello stato, riverberandosi anche sul versante della relativa riduzione complessiva dei costi;
- il presente affidamento risponde alle predette esigenze di AgID, come sopra rappresentate, ed è coerente con le vigenti norme in materia di affidamento di appalti pubblici.

nell'intento di:

- ottimizzare le attività di conduzione, concentrando i sistemi in un'infrastruttura condivisa che consente significative economie di scala, riducendo l'impatto dei costi di impianto, monitoraggio e gestione delle anomalie di funzionamento;
- ridurre i costi complessivi, sia di logistica che di ICT, in linea con la direttiva di contenimento della spesa pubblica;

convengono quanto segue:

Articolo 1 - Oggetto

Con la sottoscrizione del presente accordo la Società mette a disposizione dell' AgID il locale CED, predisposto per ospitare le infrastrutture e i sistemi per i quali si impegna ad erogare i servizi di conduzione di cui al successivo art. 3.

Il presente accordo disciplina altresì i rapporti tra l' AgID e la Società concernenti l'utilizzo dei locali destinati all'AgID e l'utilizzo delle parti e dei locali e spazi di uso comune presso la sede di via Carucci 99, 00143 Roma.

Articolo 2 - Locali in uso all' AgID

La Società mette a disposizione dell'AgID, in uso esclusivo, i locali per il CED, individuati, nell'Allegato 1 come "Locali CED"

I locali di cui al precedente Allegato 1 saranno presi in carico dall'AgID opportunamente attrezzati per la loro destinazione.

L'accesso alla area CED dedicata all' AgID è autorizzato unicamente dalla Società secondo il processo di cui all'articolo 7.

L'area in questione è di uso comune ad eccezione di quella adibita e predisposta per il CED dell'AgID; questa è comunque accessibile da parte di personale Sogei per l'erogazione dei servizi previsti da questo accordo, nonché quando ricorrano condizioni di necessità ed urgenza.

Articolo 3 - Servizi di conduzione

Oltre a fornire l'alimentazione e la refrigerazione necessaria per il funzionamento degli apparati, la Società erogherà nei confronti dell'Agenzia i servizi di conduzione come riportato nell'allegato 2.

Articolo 4 - Riuso e potenziamento o riprogettazione impianti

Sarà effettuato il massimo riuso degli impianti esistenti, con completa riorganizzazione degli spazi. Gli apparati informatici e di comunicazione saranno quelli di proprietà dell'Agenzia installati nei "Locali CED". Eventuali estensioni ed aggiornamenti saranno concordati con la Società che fornirà il necessario supporto alla progettazione.



Articolo 6 - Oneri a carico AgID

L'AgID provvede agli oneri di propria competenza come definiti dal presente accordo in Allegato 3, con il canone annuo onnicomprensivo stabilito in 68.612,00 € (sessantottomilaseicentododici/00 Euro), oltre l'I.V.A., che sarà corrisposto con rate bimestrali di euro 11.435,00 (undicimilaquattrocentotrentacinque/00 Euro), comprensivo dei consumi elettrici e dei servizi in Allegato 2.

Articolo 7 - Autorizzazioni agli accessi ai locali comuni e riservati

Per l'accesso alla sede di Via M. Carucci, 99 - 00143 Roma, del personale dell' AgID si adottano le stesse regole, le relative procedure e applicazioni della Società già in uso.

I principi per l'accesso alla sede sono i seguenti:

- il personale indicato dal Responsabile dei sistemi informativi dell' AgID, che ha necessità di accedere frequentemente alla sede, è dotato di un badge e di un'autorizzazione annuale che consente l'accesso al "Locale CED"; in ogni caso dovrà informare il responsabile del CED SOGEI e sarà accompagnato in loco da personale Sogei.;
- l'autorizzazione all'accesso dei visitatori occasionali autorizzati dall'AgID deve essere preventivamente concordato ed autorizzato;
- idonee autorizzazioni saranno rilasciate al personale incaricato dell'installazione ed avviamento iniziale degli apparati per il periodo strettamente necessario per l'operazione.

L'AgID potrà adottare ulteriori misure e sistemi di sicurezza per l'accesso alle aree assegnate in uso esclusivo, in ogni caso in conformità alla normativa in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro e ferme restando le procedure e le applicazioni di cui al precedente capoverso.

Articolo 8 - Impegni per l'AgID e Sicurezza sul lavoro

L'AgID si impegna a nominare un proprio responsabile dei locali in uso presso la sede di via M. Carucci, 99 00143 Roma.

Di tale nomina dovrà essere data tempestiva comunicazione alla SOGEI

L'AgID e la Sogei sono tenute, per quanto di rispettiva competenza, alla integrale osservanza delle disposizioni di cui alla normativa vigente in materia di sicurezza e salute dei lavoratori, con particolare riferimento al D.Lgs. 81/2008 e di quelle disposizioni normative che verranno eventualmente emanate nel corso di validità del contratto in quanto applicabili.

Ai fini dell'osservanza della normativa di cui al precedente comma, AGID e Sogei, si impegnano a collaborare in ordine all'attuazione delle misure di sicurezza e di emergenza adottate nella sede Sogei.

Articolo 9 - Durata e Efficacia dell'Accordo

Il presente accordo ha durata triennale dalla data della sua sottoscrizione e potrà essere rinnovato per il periodo che verrà definito in apposito atto integrativo al presente Accordo, fino al 31 dicembre 2018.

Il presente accordo impegna le Parti dal momento della sottoscrizione e ha efficacia nella corresponsione degli oneri dalla data di rilascio dei locali adeguatamente predisposti per il trasferimento delle infrastrutture e dei sistemi; data che è prevista entro il 30 settembre 2013.

Articolo 10 - Definizione preventiva delle controversie

Nel caso di contestazioni di qualsiasi natura che dovessero insorgere tra l' AgID e la Società, direttamente o indirettamente connesse all'esecuzione del presente accordo, ciascuna parte comunica per iscritto all'altra l'oggetto e i motivi della contestazione.

Al fine di comporre amichevolmente le contestazioni di cui al precedente comma 1, le parti si impegnano ad esaminare congiuntamente la questione, entro il termine massimo di 5 (cinque) giorni dalla data di ricezione della contestazione, ed a pervenire ad una composizione della stessa entro il successivo termine di 5 (cinque) giorni.

In caso di esito negativo del tentativo di composizione di cui al precedente comma 2, la questione è rimessa entro i successivi 30 (trenta) giorni e su richiesta della parte più diligente, al Gabinetto del Ministro dell'Economia e delle Finanze che, sentite le parti, propone le proprie determinazioni senza pregiudizio per la facoltà delle stesse di adire l'autorità giudiziaria competente.

L'AgID e la Società hanno facoltà di conformarsi alle determinazioni di cui al precedente comma 3.

Resta, peraltro, inteso che le contestazioni in atto non pregiudicano in alcun modo la regolare esecuzione delle attività del presente accordo, né consentono alcuna sospensione delle prestazioni dovute dall'una o dall'altra parte, fermo restando che riguardo alle questioni oggetto di contestazione, le Parti si impegnano a concordare di volta in volta, in via provvisoria, le modalità di parziale esecuzione che meglio garantiscano il pubblico interesse e il buon andamento dell'attività amministrativa.



Firmato in Roma, il 30 settembre 2013, in tre copie originali.

Per
L'AGENZIA PER L'ITALIA DIGITALE

Per
LA SOGEI SPA

Agostino Ragosa
Commissario Straordinario

Cristiano Cannarsa
Presidente e Amministratore Delegato

ALLEGATI

ALLEGATO 1 - Planimetria "Locali CED".

ALLEGATO 2 - Servizi erogati dalla Società all'Agenzia.

ALLEGATO 3 - Conto economico - Oneri di competenza AGID

Stampa fiscale (Marca da Bollo) con dati: Ministero dell'Economia e delle Finanze, €16,00, SEDICI/00, e codice identificativo 01130218900377.

INCL.	11
Ter.	11
N.	8827
So.	3
Data	15/10/2014
RE	0
CI	163,00

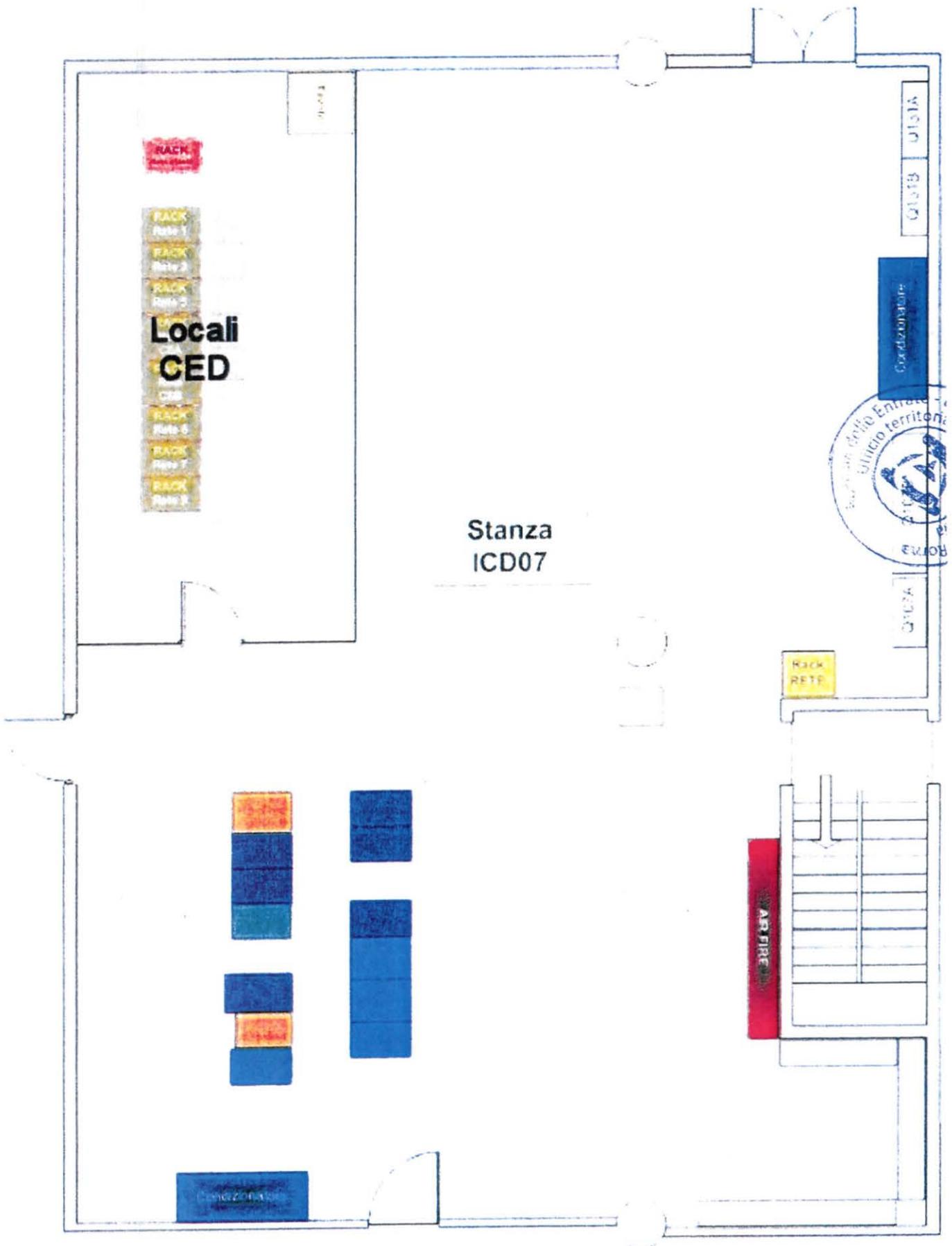
M



ALLEGATO 1

Planimetria locali CED





RACK Rete 0

RACK Rete 1

RACK Rete 2

RACK Rete 3

RACK Rete 4

RACK Rete 5

RACK Rete 6

RACK Rete 7

RACK Rete 8

**Locali
CED**

Stanza
ICD07

UT01A
UT01B

Condizionatore



UT07A

RACK
RETE

AIR FIRE

Condizionatore



ALLEGATO 2

Servizi erogati da Sogei all'Agenzia per l'Italia Digitale



Servizi erogati da Sogei all'Agenzia per l'Italia Digitale

Nel quadro dell'Accordo di servizi stipulato tra Sogei e l'Agenzia per l'Italia Digitale, del quale questo allegato è parte integrante, vengono definiti i servizi in tale ambito erogati, insieme con le modalità della loro erogazione.

Tali servizi riguardano la conduzione operativa centrale di primo livello dei sistemi ed in particolare dei server e dei sistemi di memorizzazione (storage) come nel seguito meglio specificato. Questi vengono erogati a supporto ed in affiancamento degli amministratori di sistema dell'Agenzia, i quali operano da postazioni controllo remote, potenzialmente inadeguate per la risoluzione di anomalie che compromettano la loro capacità di controllo.

Un apposito documento, concordato tra le parti, definisce le procedure operative in base alle quali vengono effettuate le attività della Conduzione operativa centrale di primo livello. Ogni operazione non prevista da tali procedure deve essere esplicitamente e preventivamente autorizzata dagli amministratori dell'Agenzia, salvo che non ricorrano le condizioni di effettiva necessità ed urgenza.



1. CONDUZIONE CENTRALE DI PRIMO LIVELLO – SERVER

1.1 DEFINIZIONE

La Conduzione centrale di primo livello – comprende le attività necessarie per condurre e mantenere funzionante l'infrastruttura utilizzata per l'erogazione di più servizi informatici,



DESCRIZIONE

In quest'ambito è prevista la conduzione tecnico operativa e sistemistica della componente Server dei sistemi dell'Agenzia, incluse le attività relative alla sicurezza di rete, con particolare riferimento alle operazioni non remotizzabili, che vengono effettuate da console o da postazioni collegate alla rete locale di interconnessione degli apparati.

Le attività necessarie alla conduzione tecnica di quest'ambiente risultano molteplici, comprendendo: la gestione dei sistemi (in termini di configurazione e tuning del S.O., verifica delle procedure di controllo, gestione di ambiti virtuali, produzione di report analitici sull'operatività degli ambienti, ecc.), del middleware e dei database.

Alla gestione di questi ambiti va aggiunto quanto occorra per quelli che concorrono all'erogazione complessiva dei servizi al di fuori dei classici tier della pila WEB (ove presenti): in particolare trattasi di sistemi di elaborazione (per lo più asincrona rispetto al flusso principale) destinati al trattamento dei dati ricevuti, soprattutto attraverso canali telematici.

Un ambito da considerare è tutta l'area destinata al monitoraggio in senso lato: dei sistemi, degli ambienti applicativi, dei DBMS e dei servizi nel loro complesso.

In sintesi:

- per la parte di sistema:
 - gestione, con particolare riferimento alle operazioni che richiedono l'accesso da console, della configurazione dei sistemi, anche in virtù delle mutabili condizioni operative e di carico: include la configurazione del sistema operativo, la misurazione dei consumi del sistema, l'applicazione di opportune fix, il tuning prestazionale, l'hardening, il monitoraggio centralizzato, il file transfer, la partecipazione ad attività di progettazione architeturale e di Procurement, ecc.
 - contributo alla gestione della parte Incident, Problem, Change, Release, Configuration Management, Capacity Management e Availability Management secondo la classificazione ITIL dei servizi;
- per la parte middleware:
 - tuning delle componenti interessate; include gli aggiornamenti ed il patching, l'eventuale supporto al deploy applicativo, supporto alle fasi di benchmarking funzionale, il monitoraggio centralizzato e quant'altro necessario alle funzionalità operative delle applicazioni;
 - contributo alla gestione della parte Incident, Problem, Change, Release, Configuration Management e Capacity Management secondo la classificazione ITIL dei servizi;



Analisi dei costi



- per la parte DBMS:
 - tuning degli ambienti; include gli aggiornamenti ed il patching supporto alle fasi di benchmarking funzionale, profilazione utenti di accesso ai DB, il monitoraggio centralizzato;
 - analisi dei flussi e delle transazioni applicative con relative azioni di tuning e ottimizzazione (ove necessario);
 - contributo alla gestione della parte Incident, Problem, Change, Release, Configuration Management e Capacity Management secondo la classificazione ITIL dei servizi.

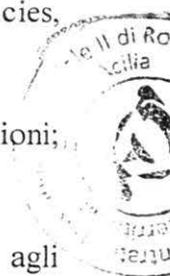
Il Servizio include:

- **Infrastrutture:** locali, Tools hardware-software DATA CENTER LAN e SAN (infrastrutture di rete LAN e SAN a servizio del CED);
- **Deployment:** installazione, configurazione e integrazione dell'hardware (server centrali) e del software, installazione di nuovi rilasci software di sistemi operativi, control programs, middleware e DBMS, installazione di patches e hot fixes, installazione di rilasci e aggiornamenti per le applicazioni, riconfigurazioni di rete, aggiunta o rimozione di hardware, disinstallazione e rimozione di dispositivi hardware o di software, test di componenti hardware-software-rete, upgrade di hardware e periferiche, aumento o riduzione della capacità di sistema (ambienti virtuali);
- **Operatività:**
 - *Gestione:* amministrazione dei sistemi e settaggio di configurazioni, supporto alla manutenzione dell'hardware (incluso magazzino ricambi ove previsto); elaborazioni batch e schedulazione, analisi performances e misure di tuning,



amministrazione utenti a livello Sistema operativo, backup dei dati di sistema; supporto alla manutenzione del software;

- *Monitoraggio*: monitoraggio generale dei sistemi e dei componenti attivi di rete, della disponibilità, della capacità, dell'utilizzo e delle performance dei sistemi, manutenzione e monitoraggio dello scanner per sicurezza dei sistemi, della protezione da virus, monitoraggio delle security policies, esecuzione di audits sulla sicurezza;
 - *Reporting*: documentazione dei sistemi e delle operazioni; documentazione della topologia reti.
- **Incident Management e supporto**: assistenza specialistica agli utenti (gestione dei tickets; diagnosi ed esecuzione dell'intervento; eventuale trasferimento a terzi fornitori; feedback al 1° livello; chiusura dell'intervento).



2. CONDUZIONE CENTRALE DI PRIMO LIVELLO – STORAGE

2.1 DEFINIZIONE

La Conduzione centrale di primo livello – Storage comprende le attività necessarie per condurre, mantenere funzionante ed aggiornata l'infrastruttura hardware e software utilizzata per la memorizzazione delle informazioni, in particolare per tutte le operazioni che richiedono l'accesso fisico agli apparati.

2.2 DESCRIZIONE

Il Servizio riguarda la conduzione tecnico operativa e sistemistica del componente DISK STORAGE (inclusi Backup-Restore dei dati ed archiviazioni a medio lungo termine) per gli ambienti OPEN garantendo la massima disponibilità.

Il Servizio include:

- **Infrastrutture:** locali, Tools hardware-software DATA CENTER LAN e SAN (infrastrutture di rete LAN e SAN a servizio del CED);
- **Deployment:** integrazione dell'hardware e del software, installazione di nuovi rilasci software, di patches e aggiornamenti, upgrade di hardware e periferiche, aggiunta o rimozione di Hardware, disinstallazione e rimozione di software, test di componenti hardware-software;
- **Operatività:**
 - *Gestione:* amministrazione dei sistemi e settaggio delle configurazioni, supporto a fornitori esterni per la manutenzione dell'hardware e del software, analisi performances e tuning,

- implementazione degli standard di sicurezza; Backup-Restore di dati da applicazioni o Database; Backup-restore di dati di sistema; gestione dei media di backup, testing regolare dei piani di Restore; esecuzione dell'archiving in duplice copia (ove previsto) e recupero di dati/documenti; verifiche a garanzia della leggibilità dei media, migrazione dati in caso di cambi di tecnologia;
- *Monitoraggio*: monitoraggio generale dei sistemi e monitoraggio della disponibilità, della capacità, dell'utilizzo e delle performance dei sistemi e della capacità dei media di archiving e di backup;
 - *Reporting*: documentazione dei sistemi e delle operazioni.
- **Incident Management e supporto**: assistenza specialistica (diagnosi ed esecuzione dell'intervento; eventuale trasferimento a terzi fornitori; chiusura dell'intervento).





3. SICUREZZA E RISERVATEZZA

3.1 SEPARAZIONE DELLE INFRASTRUTTURE

L'infrastruttura dell'Agenzia è fisicamente e logicamente distinta da quella di Sogei. Le uniche interconnessioni possibili sono quelle necessarie per lo scambio delle informazioni di monitoraggio degli apparati.

3.2 OPERATORI

Gli operatori che erogano i servizi di cui sopra non hanno accesso alle informazioni memorizzate ed elaborate, se non per le operazioni e con le modalità previste per l'erogazione di detti servizi.

Sono formalmente impegnati, attraverso la sottoscrizione di un Impegno alla Riservatezza, a non fornire a terzi informazioni di cui dovessero venire in possesso nell'esercizio delle attività.

Le operazioni che implicano accessi a dati personali o comunque riservati sono effettuate dagli amministratori di sistema dell'AgID, salvo che non ricorrano effettive condizioni di necessità ed urgenza.

3.3 ACCOUNT DEGLI OPERATORI

Gli account degli operatori sono strettamente personali e vengono gestiti dagli amministratori di sistema dell'AgID.

ALLEGATO 3

Conto Economico – Oneri di competenza AgID



ALLEGATO 3 ACCORDO DI SERVIZIO - CONTO ECONOMICO

Agid conto economico per 9 rack: fonte SPC agg 2013

tot anno

	importo per rack	
Una tantum firma contratto	€ 3.387,00	€ 30.483,00
Canone mensile per rack	€ 289,00	€ 31.212,00

Conduzione	gg uomo	tot anno
1 tecnico operatore	€ 170,00	€ 37.400,00

Importo totale per anno

2013	€ 47.636,00
2014	€ 68.612,00
2015	€ 68.612,00
2016	€ 68.612,00
2017	€ 68.612,00
2018	€ 68.612,00

totale contratto

€ 390.696,00



