

Concessione per la realizzazione e gestione di una nuova infrastruttura informatica al servizio della Pubblica Amministrazione denominata Polo Strategico Nazionale, di cui al comma 1 dell'articolo 33-septies del d.l. n. 179 del 2012 sottoscritta in data 24 agosto 2022 tra il Dipartimento per la Trasformazione Digitale della Presidenza del Consiglio dei Ministri ("Dipartimento") e Polo Strategico Nazionale S.p.A. ("PSN")

CUP: J51B21005710007

CIG: 9066973ECE

Guida alla Convenzione

INDICE

1. Premessa	3
2. Oggetto della Convenzione	3
2.1 Durata della Convenzione e dei Contratti d'Utenza	4
2.2 Servizi alle Amministrazioni utenti.....	5
2.2.1 Servizi Core	6
2.2.1.1 Servizi infrastrutturali	6
2.2.1.2 Servizi CSP.....	9
2.2.1.3 Servizi di Migrazione	10
2.2.2 Servizi no Core	10
2.2.2.1 Servizi di Evoluzione (Re-Platform, Re-Architect)	10
2.2.2.2 Servizi Professionali	11
2.2.2.3 Business & Culture Enablement.....	11
2.2.2.4 IT Infrastructure – Service Operations.....	12
2.2.3 Servizi a completamento dell'offerta.....	12
2.3 Aggiornamenti del Catalogo Servizi.....	12
3. Modalità di adesione	13
4. Governance della Fornitura	15
5. Avvio dell'erogazione dei Servizi.....	16
6. Supporto all'Amministrazione e assistenza.....	18
7. Condizioni economiche	18
7.1 Corrispettivi.....	18
7.2 Procedura di applicazione delle penali.....	19
8. Fatturazione e pagamenti	20
9. Riferimenti del Fornitore per l'esecuzione contrattuale.....	20

1. Premessa

La presente guida ha l'obiettivo di illustrare in maniera sintetica i principali aspetti operativi nell'esecuzione della Convenzione (anche "Concessione") per la realizzazione e gestione di una nuova infrastruttura informatica al Servizio della Pubblica Amministrazione ("PA") denominata Polo Strategico Nazionale, di cui al comma 1 dell'articolo 33-septies del d.l. n. 179 del 2012, sottoscritta in data 24 agosto 2022 tra il Dipartimento per la Trasformazione Digitale della Presidenza del Consiglio dei Ministri ("Dipartimento" o "Concedente") e Polo Strategico Nazionale S.p.A. ("PSN" o "Società" o "Concessionario").

La presente guida non intende sostituire né integrare la documentazione contrattuale della Convenzione e ha contenuto meramente divulgativo. Pertanto, le informazioni in essa contenute hanno esclusivamente finalità informative e non modificano né integrano i diritti e gli obblighi di PSN e delle Amministrazioni Utenti che restano disciplinati dal Contratto di Utenza ("Contratto") e dalla relativa documentazione contrattuale, quale unica fonte delle obbligazioni e dei diritti delle parti.

Inoltre, i termini in maiuscola qui non diversamente definiti hanno il medesimo significato previsto nel contratto di Convenzione e nel Contratto.

La presente guida, unitamente a tutta la documentazione relativa alla Convenzione, è disponibile sul sito internet <https://innovazione.gov.it/>, nella sezione "Dipartimento"> "Focus"> "Polo Strategico Nazionale" e sul sito istituzionale della Società <https://www.polostrategiconazionale.it/>, nella sezione "Obiettivo Cloud"> "Documentazione", all'interno del quale, inoltre, sono disponibili tutti i documenti e i modelli necessari all'adesione al PSN.

2. Oggetto della Convenzione

La Convenzione definisce la disciplina generale relativa alla prestazione in favore delle Amministrazioni Utenti, in maniera continuativa e sistematica, di Servizi altamente dedicati e con *focus* su sicurezza, connettività ed affidabilità, con messa a disposizione di un'infrastruttura appositamente progettata, predisposta ed allestita ad alta affidabilità; tale infrastruttura è localizzata sul territorio nazionale, con caratteristiche adeguate ad ospitare la migrazione delle infrastrutture, delle applicazioni e dei dati e a ricevere la migrazione dei detti dati affinché essi siano poi gestiti attraverso una serie di Servizi da rendere alle amministrazioni titolari dei dati stessi.

I Servizi, ai sensi della Convenzione e in particolare dell'Allegato L "Elenco dei servizi Core, No core e CSP" e del Progetto di Fattibilità, sono così suddivisi:

- Servizi Core:
 - Servizi infrastrutturali (Hosting, Housing, IaaS Private, IaaS Shared, PaaS, PaaS Industry, CaaS, BaaS, Disaster Recovery per IaaS e Cloud);
 - Servizi CSP:
 - Hybrid Cloud on PSN Site;
 - Public Cloud PSN Managed;

- Secure Public Cloud;
 - Servizi di Migrazione.
- Servizi no Core:
 - Servizi di Evoluzione (Re-Platform, Re-Architect);
 - Servizi professionali;
 - Business & Culture Enablement;
 - IT infrastructure – service operations.
- Altri servizi quali:
 - Connettività;
 - Multicloud;
 - Antivirus;
 - Sistemi operativi *licensed*.

Per una descrizione esaustiva dei Servizi sopra elencati si rimanda alla sezione 2.2 “Servizi alle Amministrazioni utenti” e, in generale, alla Convenzione ed ai suoi Allegati.

Le specifiche condizioni di fornitura dei Servizi alle singole Amministrazioni Utenti saranno regolate in base alle esigenze e alle richieste di ciascuna Amministrazione Utente, formalizzate all'interno del Piano dei Fabbisogni, tramite apposito Contratto d'Utenza di cui farà parte il Progetto del Piano dei Fabbisogni definito sulla base dell'elenco aggiornato delle dotazioni tecnologiche inviato da ciascuna Amministrazione Utente nel Piano dei Fabbisogni. In seguito alla stipula del Contratto d'Utenza, previo accordo tra le parti in ordine alla tipologia e misura dei Servizi proposti, sarà possibile procedere con le attività di migrazione verso PSN, pianificate e definite all'interno del Piano di Migrazione di Dettaglio (“PMD”).

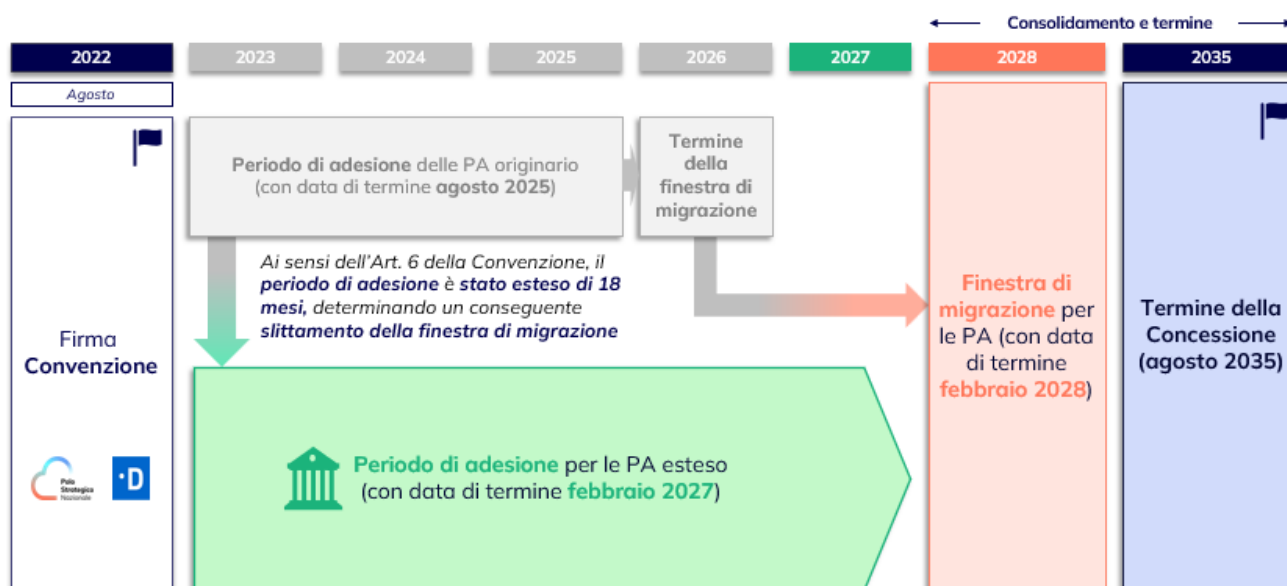
2.1 Durata della Convenzione e dei Contratti d'Utenza

La Convenzione ha una durata di 13 (tredici) anni complessivi decorrenti dalla data di stipula della stessa.

In particolare, la durata della Concessione è suddivisa in due distinti periodi: il primo periodo di durata triennale (“primo periodo”), destinato alla progettazione dell'Infrastruttura, alla sua predisposizione ed allestimento e alla stipula dei Contratti di Utenza, in applicazione delle previsioni di cui all'articolo 6 della Convenzione, è stato prorogato di ulteriori 18 mesi (i.e. scadenza a febbraio 2027) e potrà essere ulteriormente prorogato d'accordo tra Concedente e Concessionario; e il secondo (“secondo periodo”).

I singoli Contratti d'Utenza attuativi della Convenzione, stipulati dalle Amministrazioni Utenti, hanno durata di 10 (dieci) anni e non potranno in ogni caso superare la durata della Convenzione.

Si riporta nel seguito una vista esplicativa del complessivo intervallo di durata della Concessione, suddividendo il medesimo rispetto ai due periodi previamente esplicitati.



2.2 Servizi alle Amministrazioni utenti

Il listino prezzi con i relativi documenti di presentazione dei Servizi di seguito elencati sono disponibili sul sito istituzionale della Società all'interno della sezione "Obiettivo Cloud">"Documentazione">"Catalogo e listino servizi".

Si riporta di seguito, a scopo illustrativo, una vista sintetica dei servizi offerti da PSN a favore delle PA.

Catalogo Servizi PSN, dedicati a ogni esigenza della PA

L'offerta è costruita per essere la **più ampia possibile** e permettere dunque ad ogni PA di scegliere **le soluzioni più idonee** alle proprie esigenze e alla propria **classificazione** di dati e servizi.



2.2.1 Servizi Core

2.2.1.1 Servizi infrastrutturali

Il modello di riferimento dei servizi infrastrutturali, ovvero Industry Standard, si basa su una piattaforma Cloud che grazie a un *global control plane* consente di erogare Servizi da diverse Regioni ("Region") e relative zone di disponibilità ("Availability Zones" e/o "AZ") in territorio italiano. Pertanto, consente ad ogni PA di abilitare Servizi aggiuntivi per la protezione di sistemi e dati, in modo da realizzare configurazioni in Business Continuity e/o in Disaster Recovery.

L'infrastruttura Cloud è ospitata all'interno di quattro Data Center distribuiti sul territorio italiano, allestiti in una configurazione di doppia Region:

- Region Nord: Data Center Rozzano e Santo Stefano;
- Region Sud: Data Center Acilia e Pomezia.

La configurazione infrastrutturale è quindi completamente ridondata grazie alla suddivisione di ognuna delle due Region (Nord e Sud, distanti tra loro centinaia di chilometri) in "dual-AZ", cioè una coppia di Data Center, distanti tra loro diverse decine di chilometri in linea d'aria. In particolare, le due AZ sono interconnesse grazie ad un *backbone* proprietario che garantisce a sua volta completa ridondanza, latenza trascurabile e connettività privata, tale da caratterizzare la coppia logicamente come un unico Data Center virtuale ("Software Defined Data Center").

Inoltre, sono messi a disposizione delle PA soluzioni di Data Protection per assicurare la protezione e il recupero dei dati delle amministrazioni; in particolare, soluzioni di Backup, Golden Copy e Disaster Recovery, con diverse declinazioni e caratteristiche in base a quanto scelto dalle PA.

In particolare, i Servizi Industry Standard che il PSN erogherà alla PA sono i seguenti:

- **Hosting:** Servizi che prevedono il noleggio di server dedicati all'interno dei Data Center di PSN, che si occuperà dell'allaccio e della gestione complessiva dei server. Le modalità di erogazione del Servizio sono due:
 - Hosting dedicato su rack condivisi: le PA avranno accesso a infrastruttura dedicata all'interno di porzioni di rack, che saranno condivisi con altre PA;
 - Hosting dedicato su rack privati: le PA avranno accesso a infrastruttura dedicata all'interno rack esclusivi / segregati.
- **Housing:** Servizi che prevedono l'utilizzo di uno spazio fisico dedicato all'interno dei Data Center di PSN, che si occuperà dell'attivazione iniziale e della gestione base degli spazi attrezzati. I server rimarranno di proprietà della Amministrazione interessata, che si occuperà della gestione operativa dei Servizi in autonomia.

- **Infrastructure as a Service (IaaS):** consiste nell'utilizzo, da parte dell'Amministrazione Utente, di risorse infrastrutturali virtuali erogate in remoto. IaaS è uno dei tre modelli fondamentali di Servizio di cloud computing. Come tutti i Servizi di questo tipo, fornisce l'accesso a una risorsa informatica appartenente a un ambiente virtualizzato tramite una connessione Internet. La risorsa informatica fornita è specificamente un hardware virtualizzato, in altri termini, un'infrastruttura di elaborazione. La definizione include offerte come lo spazio virtuale su server, connessioni di rete, larghezza di banda, indirizzi IP e bilanciatori di carico. I Servizi di IaaS possono essere suddivisi a loro volta in:
 - IaaS Private: messa a disposizione di una infrastruttura virtualizzata dedicata astruendo le risorse fisiche sottostanti di un sistema di calcolo dedicato;
 - IaaS Shared: messa a disposizione di una infrastruttura virtualizzata e condivisa. In particolare:
 - In una singola AZ;
 - In Alta Affidabilità (Business Continuity), in modalità stretched, in cui l'infrastruttura virtualizzata è replicata nelle due AZ di una Region;
 - In Disaster Recovery (Disaster Recovery), ovvero con la replica tra DC di Region diverse (vedi par. Opzione DR).
 - IaaS Storage: Servizio attivabile nel caso di scelta di Servizi in modalità IaaS, e si collega a tutte le infrastrutture tecnologiche dell'Industry Standard.
- **Platform as a Service (PaaS):** consiste nella messa a disposizione di una piattaforma in grado di erogare elementi applicativi e middleware come Servizio, come ad esempio i Data Base, astruendo dall'infrastruttura sottostante. PSN, in qualità di provider, si farà carico di gestire l'infrastruttura sottostante, comprensiva degli strumenti di *automation* e *orchestration*. L'offerta dei Servizi PaaS prevede un approccio strutturato in cui ogni componente della soluzione PaaS, come il sistema operativo, *solution stack* ed altri software necessari, è strettamente controllato in termini di utilizzo e configurazione e gestito da PSN. I Servizi PaaS possono essere a loro volta suddivisi in:

- PaaS DB: è un Servizio cloud che mette a disposizione degli utenti finali un database in alta affidabilità per gestire dati in un ambiente virtualizzato senza la necessità di gestire l'infrastruttura sottostante. PSN mette a disposizione una vasta gamma di tecnologie di database SQL e non SQL, consentendo alle PA di utilizzare l'opzione più adatta alle proprie specifiche esigenze; Il Data Base as a Service ("DBaaS") è un Servizio che consente agli utenti di configurare, gestire e ridimensionare il database utilizzando un insieme comune di astrazioni secondo un modello unificato, senza dover conoscere o preoccuparsi delle esatte implementazioni per lo specifico database; Viene demandato al provider tutto quanto relativo all'esercizio e alla gestione dell'infrastruttura sottostante, comprese le operazioni di riconfigurazione della capacità elaborativa e delle repliche e gli utenti possono così focalizzarsi sulle funzionalità applicative ed estrarre valore dai dati; sono compresi:
 - Database relazionali (e.g., Oracle DB Enterprise e Standard, MySQL, PostgreSQL, Maria DB, ...) che supportano il modello dati relazionale e lo standard SQL di interrogazione. Sono quindi adatti a spostare carichi di lavoro di DB SQL preesistenti a casa del cliente su ambienti moderni e sicuri, in grado di garantire l'elevata affidabilità e le possibilità di crescita offerte dal cloud;
 - Database NoSQL (es. MongoDB) sono ottimizzati per trattare dati non strutturati, con volumi elevati o con caricamento di grandi quantità di informazioni in modelli dati flessibili e con bassa latenza.
- PaaS IAM: è un Servizio cloud che consente di gestire in modo unificato e centralizzato l'autenticazione e l'autorizzazione per la messa in sicurezza delle applicazioni che migrano su PSN, affinché solo gli utenti autorizzati possano accedere alle risorse a loro assegnate. Tale Servizio coinvolge la gestione delle identità degli utenti, la creazione di ruoli e privilegi, l'accesso basato su regole e policy preassegnate, l'autenticazione multifattoriale e altre funzionalità di sicurezza, permettendo inoltre di semplificare l'integrazione tra i Servizi PSN e i Servizi esterni (e.g., on-prem, Spid);
- PaaS Big Data: è un Servizio cloud che fornisce gli strumenti necessari agli sviluppatori, data scientist e analisti per la raccolta, l'archiviazione, l'elaborazione e l'analisi di grandi set di dati. Tale Servizio viene utilizzato per la gestione di grandi volumi e varietà di dati, la piattaforma è in grado di eseguire analisi avanzate e ottenere informazioni significative attraverso l'elaborazione distribuita e la creazione di pipeline di dati. Tale soluzione permette anche l'integrazione con schedulatori di risorse esterne (e.g., YARN, Kubernetes), ed è progettata per essere utilizzata con una vasta gamma di linguaggi;

- PaaS AI: è un Servizio cloud che mette a disposizione un set di algoritmi pre-addestrati di intelligenza artificiale (basato su opensource), da utilizzare in diversi contesti applicativi, ad esempio, per la ricerca di similarità semantica nel testo, l'analisi audio e l'analisi video. Con PaaS AI, gli sviluppatori possono accedere a un insieme di strumenti, librerie e Servizi predefiniti che consentono loro di incorporare funzionalità di intelligenza artificiale nelle proprie applicazioni.
- **Container as a Service (CaaS):** consiste nella messa a disposizione di una infrastruttura in grado di distribuire e gestire tutte le applicazioni basate su *container* in carico alla PA all'atto della stipula del Contratto, nonché di eventuali variazioni in corso d'opera, nel rispetto dei requisiti di affidabilità, disponibilità e sicurezza fisica e logica. Le soluzioni CaaS rese disponibili dal PSN sono di due tipi:
 - Licensed CaaS basato sulla soluzione Tanzu di VMWare;
 - CaaS Opensource, basato su Red Hat Openshift.
- **Backup as a Service (BaaS):** servizi di protezione e ripristino dei dati delle Amministrazioni Utenti, attivabili sia in ambiente cloud (PaaS, IaaS, PSN Managed), sia on-premise. Tali servizi garantiscono la continuità operativa dei servizi pubblici, attraverso un ripristino rapido e sicuro da guasti, errori e cancellazioni. All'interno della presente categoria, è incluso anche l'opzione "Golden Copy", la quale consente la creazione di dati immutabili e a prova di manomissione;
- **Disaster Recovery per IaaS e Cloud:** servizio di cloud computing che consente il ripristino dei servizi sottoscritti a seguito di un evento disastroso; esso è erogato self-managed da parte dalle Amministrazioni Utenti, le quali possono sfruttare architetture di Disaster Recovery standard, predifinite e securizzate. In particolare, il servizio si basa sulla replica dello storage e sugli automatismi che permettono l'allineamento delle risorse delle Amministrazioni Utenti in una region di PSN diversa dall'ubicazione primaria.

2.2.1.2 Servizi CSP

La Società mette a disposizione della PA i seguenti Servizi Cloud in funzione dei propri bisogni e in modalità "hybrid", "managed" e "public". I servizi sono realizzati in partnership con AWS, Oracle, Google Cloud e Microsoft Azure e sono integrati con infrastrutture di *external key management* e con servizi di "backup by design". Nel dettaglio:

- **Hybrid Cloud on PSN** site permetterà alle PA di combinare i Servizi privati e ibridi dei Cloud Service Provider (CSP), in particolare di Azure. Il Servizio mette a disposizione infrastrutture iper-convergenti dedicate e con le seguenti caratteristiche:
 - Basate su soluzioni HCI (Hyperconverged Infrastructure) dedicate a ciascun cliente e ubicate all'interno dei Data Center del PSN;
 - Registrate nelle subscription delle Amministrazioni Utenti, che diventeranno «deployment target» utilizzabili attraverso il control plane di Azure (e.g., Portale, Powershell, CLI, Rest API, ...) per mezzo del Servizio Azure Arc;

- Caratterizzate da un Management Plan formato da una componente rimanente sull'area On-premise del Servizio (i.e., Admin Center) e una seconda componente che sfrutta i Servizi cloud Azure per le funzionalità di monitoraggio, gestione aggiornamenti, raccolta eventi di sicurezza e controllo *security posture*;
- **Public Cloud PSN Managed** basato sulle tecnologie e i Servizi cloud di Oracle, erogati da Data Center del PSN, quindi in territorio italiano, presso cui vengono rilasciate delle Region di tali piattaforme dedicate esclusivamente all'erogazione dei Servizi verso le PA. Il Public Cloud PSN Managed realizza un modello di Servizio del tutto analogo al Public Cloud del CSP (o Hyperscaler), ma rispetto ad esso permette di implementare una logica di separazione logica e fisica, sia nella gestione operativa che nel rilascio e controllo del software di base che caratterizza il Servizio;
- **Secure Public Cloud** è un Servizio che si basa su Region pubbliche degli Hyperscaler (i.e., Microsoft Azure, Google Cloud GCP, Amazon Web Services e Oracle) con un'architettura basata su due componenti principali:
 - Public Cloud: la componente Hyperscaler Public Cloud, erogata da una Region collocata sul territorio nazionale, ai cui Servizi vengono applicate configurazioni, policy e controlli di sicurezza (attraverso un modello "Hub and Spoke"), al fine di garantire alle Amministrazioni Utenti e ambienti di elaborazione segregati aventi una sicurezza di base adeguata agli scopi del PSN Security & Governance;
 - Una componente, erogata dal Data Center del PSN distribuiti sul territorio nazionale, nella quale verranno configurati Servizi atti a garantire l'adeguato livello di sicurezza dei Servizi erogati sul Public Cloud (Gestione della cifratura dei dati attraverso chiave esterna e Backup Sovrano).

2.2.1.3 Servizi di Migrazione

I Servizi di Migrazione consistono nell'accompagnamento delle Amministrazioni nel percorso di migrazione al Cloud mediante una strategia di tipo "**Re-Host**" (anche detta "Lift & Shift"), la quale prevede il trasferimento delle applicazioni e/o dei sistemi software da un'infrastruttura on-premise ad un ambiente cloud, senza prevedere una reingegnerizzazione delle applicazioni stesse; tale strategia si contraddistingue per la facilità e velocità di migrazione, consentendo di beneficiare in maniera rapida delle funzionalità offerte dal cloud, quali la scalabilità, l'affidabilità e l'elasticità.

2.2.2 Servizi no Core

In aggiunta ai Servizi Core, la Società mette a disposizione delle Amministrazioni utenti ulteriori servizi per completare l'offerta complessiva.

2.2.2.1 Servizi di Evoluzione (Re-Platform, Re-Architect)

Servizi no Core di migrazione al cloud a supporto delle Amministrazioni Utenti, erogati secondo due possibili strategie:

- **Re-Platform:** modifiche di alcune componenti tecnologiche delle applicazioni, così da renderle compatibili con i requisiti minimi di portabilità e sfruttare al meglio i servizi cloud; tale approccio può prevedere upgrade, cambi tecnologici, modifiche dell'architettura che riguardano principalmente i layer relativi ai Sistemi Operativi, ai Database, agli Application server e, in generale, a tutte quelle categorie definite come “middleware” (es. API, EAI, ETL). Questa strategia di migrazione può essere considerata come un passaggio intermedio, che consente di sfruttare e/o integrare in modo più semplice i servizi PaaS messi a disposizione dai Cloud Service Provider e, contestualmente, permette di utilizzare le caratteristiche dell'infrastruttura cloud senza richiedere modifiche significative agli applicativi;
- **Re-Architect:** trasformazione delle applicazioni delle PA secondo il paradigma “cloud-native” che consente di sfruttare al meglio tutti i servizi cloud offerti da PSN. Questa tipologia di trasformazione richiede maggior impegno in termini di tempistiche, ma è quella che produce il maggior valore sia da un punto di vista della qualità dei servizi che di digitalizzazione dei relativi processi che di innovazione.

2.2.2.2 Servizi Professionali

I Servizi professionali si riconducono a quelle attività, a beneficio delle Amministrazioni Utenti, di gestione applicativa, supporto specialistico e assistenza da remoto. In particolare:

- **Professional Services:** servizi di Demand Management finalizzati alla raccolta e alla strutturazione delle esigenze di evoluzione e sviluppo dei processi, dei servizi e dei progetti delle Amministrazioni Utenti aderenti al PSN. Le attività di Demand Management prevedono l'identificazione e la comprensione dei requisiti di business delle strutture organizzative dell'Amministrazione Utente, al fine di renderli coerenti rispetto alla strategia di evoluzione generale della stessa;
- **Servizi professionali di sicurezza:** servizi professionali specialistici erogati per il miglioramento della sicurezza delle infrastrutture e delle applicazioni dell'Amministrazione Utente, che prevedono lo svolgimento, a titolo esemplificativo, delle seguenti attività:
 - Supporto all'allineamento della strategia di sicurezza alla strategia di migrazione;
 - Assessment delle minacce e delle vulnerabilità AS-IS, nonché supporto all'analisi del rischio e alle verifiche di conformità;
 - Supporto all'implementazione dei controlli e delle policy di sicurezza;
 - Attività di Audit-Pre Audit.

2.2.2.3 Business & Culture Enablement

Servizi a supporto delle PA per la definizione di una cultura organizzativa necessaria alla relativa trasformazione digitale, che prevedono l'erogazione di attività di change management, servizi di formazione e di supporto specialistico verso le Amministrazioni Utenti per favorire un'ulteriore accelerazione del relativo processo di trasformazione digitale.

2.2.2.4 IT Infrastructure – Service Operations

Gruppo di servizi specialistici “on demand” a supporto delle Operations per la gestione dell’infrastruttura e del parco applicativo delle Amministrazioni; in particolare, la Società potrà prendere in carico, previa valutazione, attività come ad esempio il monitoraggio, il capacity e operations management, etc.

2.2.3 Servizi a completamento dell’offerta

Infine, la Convenzione prevede che la Società metta a disposizione della PA una serie di servizi a completamento dell’offerta, che vanno dalla connettività dedicata abilitante le fasi di migrazione alla gestione dei *workload* in ambienti multicloud offerti da PSN, fino alla fornitura di servizi di gestione antivirus end-to-end per ambienti complessi. Sono inoltre disponibili sistemi operativi di tipo *licensed*. Nel dettaglio:

- **Connettività:** connessione dedicata ad 1 Gbps utilizzabile temporaneamente durante le fasi di migrazione delle applicazioni e dei dati;
- **Multicloud:** soluzione completa per la gestione di architetture Hybrid & Multicloud anche attraverso l'utilizzo di un'unica Cloud Management Platform che ne semplifica la gestione;
- **Antivirus:** servizio Fully Managed EDR/Antivirus, con relativo controllo centralizzato di tutte le componenti
- **Sistemi operativi *licensed*:** fornitura alle PA utenti di licenze di sistemi operativi secondo le ultime *releases* disponibili.

2.3 Aggiornamenti del Catalogo Servizi

Con riferimento ai Servizi previsti nel Catalogo dei Servizi, e quindi nel listino, da prestarsi in favore delle singole Amministrazioni Utenti, questi, in considerazione di quanto previsto dalla Convenzione (cfr. art. 5 co. 4), potranno essere:

- Aggiornati, a fronte di evoluzioni di natura tecnologica, con cadenza temporale non inferiore a 24 (ventiquattro) mesi tra un aggiornamento e il successivo;
- Integrati, prevedendo nuovi Servizi non originariamente previsti dal Catalogo dei Servizi, conseguentemente a evoluzioni di natura tecnologica o gestionale, nonché sulla base dell’esperienza maturata nella fornitura degli stessi, con cadenza non inferiore a 24 (ventiquattro mesi) tra un’integrazione e la successiva;
- Integrati nel Catalogo dei Servizi nuovi CSP non originariamente previsti nello stesso, con la conseguente integrazione di nuove soluzioni e dei corrispondenti servizi offerti da tali Cloud Service Provider, con cadenza temporale - salvo il caso di integrazione di nuovi CSP in attuazione del criterio migliorativo ID 5 di cui all’Allegato B alla Convenzione - non inferiore a 24 (ventiquattro mesi) rispetto all’aggiornamento precedente;

- Sostituiti, integrati e/o dismessi i CSP, le relative soluzioni cloud e/o le soluzioni cloud di PSN sottese all'erogazione dei Servizi, nell'ipotesi di dismissione e/o discontinuità delle soluzioni cloud sottostanti l'erogazione dei Servizi CSP o dei Servizi PSN e/o nel caso in cui si verifichi l'entrata in vigore di norme legislative e regolamentari che determinino l'inadeguatezza delle tecnologie e/o delle soluzioni cloud.

Inoltre, ai sensi dell'art. 5 co. 4-bis della Convenzione potranno essere sostituiti e/o eliminati gli elementi e servizi sottostanti ("Elementi CSP") ai Servizi CSP a Catalogo dei Servizi, a fronte della relativa dismissione e/o reingegnerizzazione da parte del CSP dei medesimi Elementi CSP, con cadenza non inferiore a 4 (quattro) mesi. Tali aggiornamenti, derivando da circostanze non imputabili a PSN, saranno recepiti nel listino aggiornato e comunicati alle Amministrazioni Utenti interessate, che potranno accettare la proposta di sostituzione, richiedendo l'aggiornamento del Progetto del Piano dei Fabbisogni, ovvero rimodulare parzialmente i Servizi CSP interessati. In caso di rimodulazione parziale o di mancato riscontro alla comunicazione di PSN, l'Amministrazione Utente resterà responsabile della continuità operativa dei propri servizi.

Nel seguito si riporta una vista riassuntiva delle casistiche di aggiornamento del Catalogo Servizi, ai sensi dell'Art. 5 comma 4.

CASISTICHE DI AGGIORNAMENTO DEL CATALOGO SERVIZI		
Riferimento	Descrizione	Cadenza
Art. 5 comma 4 romanino (i)	Aggiornamento del Catalogo Servizi rispetto alle tecnologie di tempo in tempo rese disponibili sul mercato	Non inferiore a 24 mesi
Art. 5 comma 4 romanino (ii)	Integrazione del Catalogo con la previsione di nuovi servizi, a fronte dell'evoluzione tecnologica o gestionale, nonché l'esperienza maturata dal PSN nella fornitura dei Servizi	Non inferiore a 24 mesi
Art. 5 comma 4 romanino (iv)	Integrazione dei Servizi con nuovi CSP nel Catalogo, con conseguente previsione di nuove soluzioni e servizi offerti dai CSP	Non inferiore a 24 mesi
Art. 5 comma 4 romanino (v)	Sostituzione, integrazione e/o dismissione delle soluzioni cloud dei CSP e/o del PSN, a fronte di dismissione/discontinuità delle soluzioni cloud o entrata in vigore di nuove norme legislative o regolamentari	Ad evento
Art. 5 comma 4 bis	Dismissione o reingegnerizzazione di servizi e/o elementi di servizi da parte dei CSP	Non inferiore a 4 mesi

Art. 5 Comma 4 della Convenzione

L'articolo delinea le casistiche che consentono l'integrazione e l'aggiornamento del Catalogo Servizi, al fine di assicurare l'evoluzione dello stesso in funzione di:

- Evoluzioni di **natura tecnologica**
- Evoluzioni di **natura gestionale**
- **Esperienza maturata dal PSN** nella fornitura dei servizi
- **Dismissione, discontinuità o aggiornamento delle soluzioni offerte dai CSP**
- **Entrata in vigore di nuove norme legislative o regolamentari**

3. Modalità di adesione

Le Amministrazioni negozieranno il Contratto d'Utenza direttamente con PSN, che dovrà essere sottoscritto entro la scadenza del primo periodo previsto dalla Convenzione (i.e. febbraio 2027). Si precisa tuttavia che le Amministrazioni Utenti già clienti di PSN entro tale termine potranno comunque procedere: i) alla sottoscrizione di nuovi Contratti d'Utenza anche successivamente alla conclusione del primo periodo di adesione nonché ii) alla integrazione dei contratti in essere tramite inserimento di nuovi Servizi.

Si riporta per completezza il link [Come aderire a Polo Strategico Nazionale](#) presente sul sito web della Società che fornisce le linee guida per l'adesione alla stessa.

Sotto un dettaglio delle tempistiche e degli step necessari alla stipula del Contratto d'Utenza con PSN previsti da Convenzione.



In particolare, le Amministrazioni Utenti dovranno fornire a PSN, che dovrà collaborare alla sua stesura, attraverso l'indirizzo di posta elettronica certificata convenzione.psn@pec.polostrategiconazionale.it, il Piano dei Fabbisogni che contiene l'elenco aggiornato del perimetro IT coinvolto nell'affidamento dei Servizi, con indicazione delle modalità richieste (e.g., Housing, Hosting, IaaS e Cloud), nell'ambito di quanto previsto dal Catalogo dei Servizi e secondo i termini e le condizioni di cui al Capitolato Servizi. La predisposizione del Piano da parte delle Amministrazioni Utenti dovrà avvenire utilizzando il modello disponibile sul sito ufficiale di PSN (<https://www.polostrategiconazionale.it/obiettivo-cloud/come-aderire/>).

PSN, entro 60 (sessanta) giorni dalla ricezione del Piano dei Fabbisogni, dovrà trasmettere all'Amministrazione il relativo Progetto del Piano dei Fabbisogni, che deve contenere almeno le seguenti sezioni:

- “Descrizione dei Servizi” con il dettaglio, per ciascun Servizio, di:
 - Identificativo del Servizio;
 - Configurazione (ove applicabile);
 - Quantità;
 - Costi;
 - Impegno delle eventuali risorse professionali previste.
- “Piano di Migrazione di Massima”, comprensivo dei suoi allegati.

È fatta salva la possibilità per l'Amministrazione Utente di presentare osservazioni al Progetto del Piano dei Fabbisogni, nel termine di 10 (dieci) giorni dalla ricezione, con esclusivo riferimento alle modalità di esecuzione delle attività di Migrazione e alle relative tempistiche, dettate da specifiche oggettive esigenze dell'Amministrazione stessa.

Le osservazioni dell'Amministrazione Utente saranno discusse in buona fede, al fine di individuare in modo collaborativo le misure adatte al superamento delle eventuali criticità segnalate oppure formare oggetto di conoscenza e miglioramento del progetto di dettaglio, laddove mettano in luce elementi positivi suscettibili di ulteriore implementazione o estensione.

Tenuto conto delle risultanze del dialogo tra le parti, PSN provvederà alle conseguenti modifiche al Progetto del Piano dei Fabbisogni, nei 10 (dieci) giorni successivi alla ricezione delle osservazioni.

Il Progetto del Piano dei Fabbisogni si intende accettato con la sottoscrizione del Contratto d'Utenza, di cui sarà un allegato.

Inoltre, entro 60 (sessanta) giorni dalla sottoscrizione del Contratto d'Utenza, PSN dovrà inviare all'Amministrazione Utente il Piano di Migrazione di Dettaglio, sulla base di quanto riportato all'interno del Progetto del Piano dei Fabbisogni e del Piano di Migrazione di Massima, che indicherà le attività e il piano temporale di dettaglio relativi alla migrazione al PSN. L'Amministrazione Utente, una volta ricevuto il Piano di Migrazione di Dettaglio da PSN, è tenuta a comunicare alla Società l'accettazione dello stesso entro 10 (dieci) giorni dalla sua presentazione; durante tale periodo, è fatta salva la possibilità per l'Amministrazione Utente di presentare osservazioni al Piano di Migrazione di Dettaglio, con solo riferimento alle modalità di esecuzione delle attività di Migrazione e alla relativa tempistica.

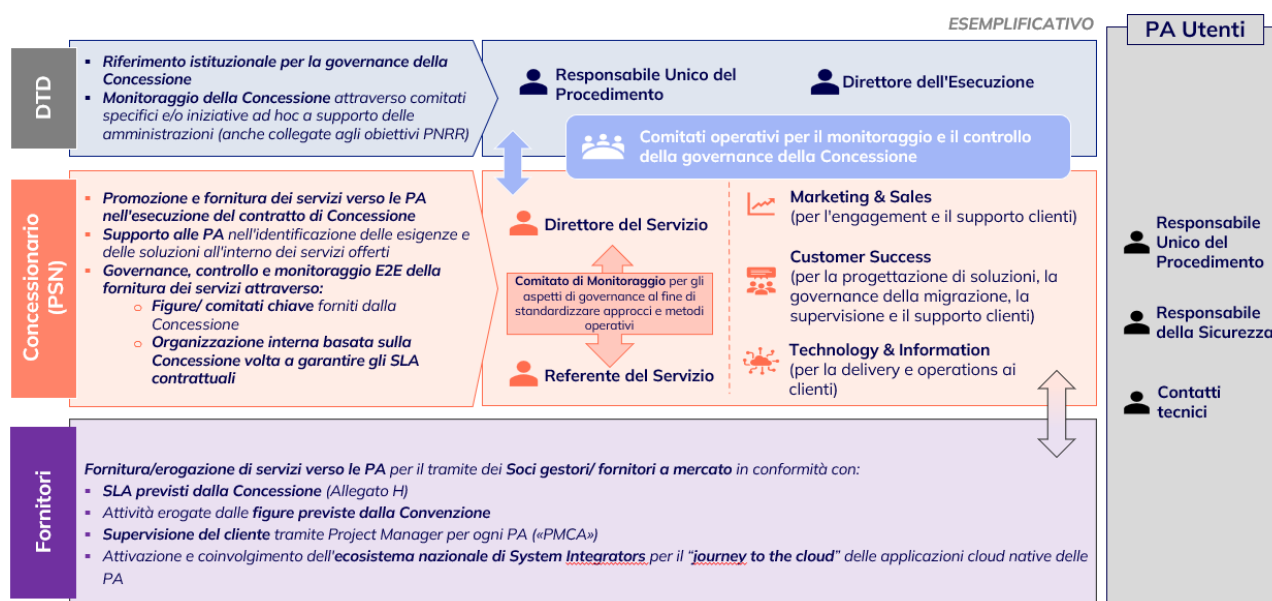
Le osservazioni dell'Amministrazione Utente saranno discusse in buona fede, al fine di individuare in modo collaborativo le misure adatte al superamento delle eventuali criticità segnalate oppure formare oggetto di conoscenza e miglioramento del progetto di dettaglio, laddove mettano in luce elementi positivi suscettibili di ulteriore implementazione o estensione¹.

4. Governance della Fornitura

La Convenzione prevede un modello organizzativo di governance per assicurare al Concedente ed alle Amministrazioni Utenti un governo efficace dei Contratti ed un'erogazione puntuale dei Servizi oggetto della Convenzione a favore delle Amministrazioni Utenti. Ciò si sostanzia in un modello di governance integrato su due livelli, uno per la gestione della Convenzione ed uno per i singoli Contratti di Utenza, in cui i principali processi trasversali, quali la gestione della qualità, della sicurezza e degli SLA, vengono centralizzati.

Si riporta nel seguito una vista che riassume le principali caratteristiche del modello di governance adottato dalla Società, coerentemente a quanto previsto dalla Convenzione.

¹ Cfr. Contratto di Utenza, art. 6, 7



5. Avvio dell'erogazione dei Servizi

Ferma la necessità della Verifica di Conformità dell'Infrastruttura, da svolgersi entro il primo periodo e secondo le modalità fissate dalla Convenzione, è fatta salva la possibilità, per quelle porzioni dell'Infrastruttura in grado di essere messe a disposizione della prestazione dei Servizi, l'erogazione degli stessi con modalità anticipate purché a fronte della firma dei singoli Contratti tra le PA e PSN, anticipando quindi la data di avvio del secondo periodo.

A seguito dell'adesione al PSN, il Project Manager del Contratto di Utenza ("PMCA"), di concerto con l'Amministrazione, dà avvio ai Servizi contrattualizzati attraverso l'organizzazione di un incontro di "kick off" finalizzato alla condivisione del piano di lavoro del programma / progetto in termini di contenuti, obiettivi, macro-fasi, interventi, tempi e *deliverable*.

Contestualmente, la Società fornisce all'Amministrazione Utente l'accesso al Portale della Fornitura (anche denominato "Portale della Convenzione"), una piattaforma, in continua evoluzione e miglioramento da parte della Società, che permette di gestire i contatti con PSN, consultare documenti e servizi, monitorare i progetti, i consumi e gli indicatori di qualità, tutto in un unico spazio come sotto illustrato.

Si riporta di seguito, a titolo esemplificativo, la pagina di accesso al Portale della Convenzione.

Scopri il Portale della Convenzione

Il **Portale della Convenzione** è l'Area Riservata ai clienti di Polo Strategico Nazionale, una piattaforma unica per la condivisione delle informazioni e la gestione dei contratti sottoscritti.



Il Portale permette la gestione del rapporto contrattuale in completa trasparenza ed autonomia.

Nella tua area trovi **documenti e informazioni** relativi ai tuoi contratti, la lista dei servizi acquistati, puoi monitorare lo stato di **avanzamento dei progetti**, visualizzare gli **indicatori di gestione**, e molto altro.

Hai tutto a disposizione in un unico spazio a te dedicato.

Accedi al Portale e inizia ad esplorare la tua area.

raggiungibile dal sito [Polo Strategico Nazionale: il cloud sicuro per l'Italia digitale](#) oppure da link diretto riportato di seguito.

ACCEDI AL PORTALE



The screenshot shows the login interface of the 'Portale della Convenzione'. At the top right is the 'Polo Strategico Nazionale' logo. The title 'Portale della Convenzione' is prominently displayed. Below it are three input fields: 'Login', 'Password', and a button labeled 'Accedi'. A link for 'Non riesci ad accedere? Recupera la password' is provided. At the bottom, a note states: 'E' stata abilitata l'autenticazione a due fattori per l'accesso alla Console PSN. Dopo l'inserimento delle credenziali, occorre inserire il codice OTP ricevuto via email alla casella di posta comunicata nella fase di abilitazione del servizio.'

I Servizi di migrazione sono erogati secondo le modalità contenute nel PMD, fermo restando la possibilità di anticipare l'esecuzione delle fasi previste per l'esecuzione della migrazione, in accordo con l'Amministrazione, al fine di ottimizzarne le tempistiche.

Il PMCA procede a richiedere l'attivazione dei Servizi infrastrutturali, previa approvazione da parte dell'Amministrazione, totalmente o progressivamente rispetto alle quantità acquistate, sulla base della pianificazione e delle modalità contenute nel PMD.

Tutti i Servizi sono erogati al fine di garantire il rispetto dei Livelli di Servizio descritti nell'Allegato H - "Indicatori di Qualità" della Convenzione. Si rimanda al sito istituzionale di PSN, all'interno della sezione "Obiettivo Cloud"> "Documentazione"> "Documenti esplicativi della Convenzione"> "Indicatori di qualità".

In ogni caso, a fini di esaustività, si riporta nel seguito una vista illustrativa degli Indicatori di Qualità ("IQ") previsti nella Convenzione.

ID	Descrizione	Rendicontazione verso
IQ01	Invio rendicontazione flussi mensili	D
IQ02	Invio rendicontazione flussi annuali	D
IQ03	Rispetto scadenza temporale	D
IQ04	Non approvazione di documenti	D
IQ05	Attivazione degli interventi servizi professionali	D
IQ06	Disponibilità degli strumenti di supporto	D
IQ07	Indisponibilità Infrastruttura	D
IQ08	Disponibilità del servizio di Infrastruttura (Housing)	D
IQ09	Disponibilità del servizio di Infrastruttura (Hosting)	D
IQ010	Disponibilità del servizio di IaaS, PaaS, BaaS, CaaS	D
IQ011	Rispetto dell'RTO	D
IQ012	Rispetto dell'RPO	D
IQ013	Rispetto dell'RTO (DR su diversa Region)	D
IQ014	Rispetto dell'RPO (DR su diversa Region)	D
IQ015	Disponibilità dei dati a fine fornitura	D
IQ016	Tempo di presa in carico	D
IQ017	Tempo di risoluzione	D
IQ018	Rispetto dei volumi previsti nel piano di migrazione	D
IQ019	Tempo di risoluzione per il servizio di Support Service	D
IQ020	Tempo di esecuzione delle change per il servizio di Support Service	D

Legenda D Dipartimento per la Trasformazione Digitale D Amministrazione Utente

6. Supporto all'Amministrazione e assistenza

All'interno del sito web della Società è presente, una sezione "FAQ" che risponde ai principali quesiti dei clienti con riferimento a: i) la Società, ii) come aderire, iii) il Cloud per la PA e supporto alla classificazione dei dati dei clienti, iv) Servizi offerti, v) Data Center, vi) Sicurezza e vii) whistleblowing.

Inoltre, è presente l'area "Supporto", che guida gli utenti nella ricerca delle informazioni più utili e richieste suddivise in: i) "Informazioni per l'adesione", per chi vuole aderire al PSN; ii) "Ho già un contratto", per chi ha già aderito; iii) "Contatti", per coloro che vogliono ricevere informazioni aggiuntive e di dettaglio rispetto a quanto disponibile sul sito e, infine, iv) "Rimani aggiornato", che include l'indicazione delle ultime comunicazioni e/o notizie riguardanti il PSN.

Con riferimento all'assistenza nella fase "post-contratto" verso le Amministrazioni che hanno attivato i Servizi infrastrutturali con PSN, è disponibile un Servizio di assistenza tecnica mediante cui è possibile aprire un *ticket* attraverso: i) la *console* unica di gestione; ii) l'indirizzo di posta elettronica dedicato assistentatecnica@polostrategiconazionale.it oppure iii) il *call center* disponibile tutti i giorni 24 ore su 24 al seguente numero 800 776 776.

7. Condizioni economiche

7.1 Corrispettivi

PSN applicherà i prezzi contenuti nel Catalogo dei Servizi e le condizioni di cui al Capitolato Servizi per ciascuno dei Servizi oggetto del Contratto stipulato con l'Amministrazione, la cui somma complessiva, prevista nel Progetto del Piano dei Fabbisogni, costituisce il Corrispettivo massimo del Servizio, fatte salve le variazioni che derivino dalle modifiche previste contrattualmente.

Si chiarisce che ogni corrispettivo o importo definito nel Contratto o nei suoi allegati deve intendersi oltre IVA, se dovuta.

La Convenzione prevede, inoltre, un meccanismo di adeguamento dei Corrispettivi, sottostanti i Servizi erogati alle Amministrazioni Utenti, rispetto al fenomeno inflattivo; in particolare, tale adeguamento sarà effettuato annualmente e non potrà eccedere l'85% del 75% della variazione annua dell'indice ISTAT dei prezzi al consumo delle famiglie di operai e impiegati senza tabacchi.

In particolare, l'adeguamento dei prezzi ha decorrenza uniforme al 1° gennaio di ogni anno ed è efficace da tale data, come specificato sul sito del Dipartimento (<https://innovazione.gov.it/>, nella sezione "Dipartimento"> "Focus"> "Polo Strategico Nazionale"), per tutti i Contratti di Utenza sottoscritti tra il PSN e le Amministrazioni; l'adeguamento è applicato, dunque, in maniera indipendente dalla data di stipula del singolo Contratto e non è, inoltre, oggetto di negoziazione con la singola Amministrazione Utente.

Nel seguito si riporta una vista sintetica che riassume i principali aspetti metodologici e caratteristiche sottostanti il processo di adeguamento inflattivo dei Corrispettivi.



7.2 Procedura di applicazione delle penali

Nel caso di ritardato, inadeguato o mancato adempimento delle obbligazioni contenute nel Contratto di Utenza con l'Amministrazione Utente, il RUP dell'Amministrazione può inviare, ai sensi dell'Art. 14 Comma 5 del medesimo Contratto di Utenza, una contestazione in forma scritta e motivata, con precisa quantificazione delle penali; in particolare, tale contestazione dovrà essere trasmessa nel termine di 8 (otto) giorni dal verificarsi del disservizio attraverso l'invio di una PEC all'indirizzo email convenzione.psn@pec.polostrategiconazionale.it.

La modalità di quantificazione della penale è dettagliata all'Allegato H - "Indicatori di Qualità" della Convenzione.

A seguito della contestazione, il PSN deve comunicare per iscritto le proprie deduzioni all'Amministrazione Utente entro il termine di 10 (dieci) giorni dalla ricezione della contestazione stessa. Laddove il PSN non contesti l'applicazione della penale a favore dell'Amministrazione Utente, provvederà entro 60 (sessanta) giorni a corrispondere la somma dovuta. Decorso inutilmente tale termine, l'Amministrazione Utente potrà provvedere ad incassare le garanzie nei limiti dell'entità della penale.

Si rimanda al Contratto d'Utenza e al Piano di Qualità, nell'ultima versione condivisa con il DTD per ulteriori dettagli.

8. Fatturazione e pagamenti

Le rendicontazioni dei Servizi professionali resi verranno effettuate su base mensile e formalizzate con la firma di uno stato avanzamento lavori predisposto dal PMCA e sottoposto alla singola Amministrazione per accettazione entro il quarto giorno del mese successivo al periodo oggetto di consuntivazione.

La decorrenza dei canoni infrastrutturali verrà calcolata dal giorno di attivazione di ogni singolo Servizio sulla base della comunicazione via posta elettronica di avvio della fase di gestione dei Servizi (c.d. "Lettera di avvio fase di gestione "LAFG") verso la singola Amministrazione e non sarà soggetta a preventiva approvazione da parte dell'Amministrazione stessa.

I consumi dei servizi infrastrutturali CSP sono consultabili tramite le dashboard dedicate a cui è possibile avere accesso tramite il Portale della Fornitura, le quali permettono un monitoraggio giornaliero dei consumi. Per i clienti ove non è disponibile ancora la dashboard i consumi sono comunque consultabili tramite il Portale della Fornitura.

In riferimento alla fatturazione dei Servizi contrattualizzati ed erogati viene specificato che:

- Verranno emesse tre fatture differenti relative al bimestre di riferimento, per: (i) canoni infrastrutturali, (ii) figure professionali e (iii) consumi;
- Le tempistiche di fatturazione sono bimestrali posticipate rispetto al periodo di riferimento e verranno emesse entro e non oltre il 10 (dieci) del mese successivo al bimestre stesso.

In merito ai pagamenti da effettuare a fronte dell'emissione della/e fattura/e inviata/e all'Agenzia delle Entrate, si specifica che gli stessi dovranno avvenire entro 30 (trenta) giorni dalla ricezione dei documenti fiscalmente rilevanti con la sola eccezione delle Aziende Sanitarie le quali, secondo quanto previsto dalla normativa vigente, effettueranno il pagamento entro 60 (sessanta) giorni dalla ricezione della documentazione di cui sopra.

9. Riferimenti del Fornitore per l'esecuzione contrattuale

Con riferimento ai singoli Contratti di Utenza, all'interno dei quali sarà indicato il nominativo del Responsabile Unico del Procedimento ("RUP") della PA, entro dieci (10) giorni dalla sottoscrizione del Contratto di Utenza, PSN nominerà un Direttore del Servizio e un Referente del Servizio. Nel medesimo termine, ciascuna Amministrazione comunicherà al PSN il nominativo del Direttore dell'Esecuzione del contratto ("DEC"), ove nominato, in accordo con la normativa nazionale sui contratti pubblici.