

Addendum al contratto di rivendita di servizi cloud qualificati *Determinazione del Settore Tecnico n.78 del 30-06-2023* stipulato tra l'Ente COMUNE DI DOLIANOVA e l'azienda FATICONI SPA

Nell'ambito del contratto di rivendita di servizio cloud qualificati sopra emarginato, si precisa quanto segue:

- Che il servizio cloud (di seguito Servizio) oggetto del contratto è Microsoft Azure, qualificato presso il catalogo delle qualificazioni cloud ACN al seguente link <https://www.acn.gov.it/portale/w/ia-5007>
- Che il servizio cloud (di seguito Servizio) oggetto del contratto è Microsoft Azure , adeguato in conformità al regolamento Cloud (alternativa per i servizi adeguati)

- Che il soggetto fornitore del servizio (di seguito Fornitore) è Microsoft in accordo con la scheda di qualifica /adeguatezza del catalogo ACN
- Che l'azienda faticoni spa (di seguito Rivenditore) agisce da rivenditore del servizio in virtù di un accordo specifico con il Fornitore, avente per oggetto Partner ID: 1074435
- Che, con riferimento al REGOLAMENTO PER LE INFRASTRUTTURE DIGITALI E PER I SERVIZI CLOUD PER LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE, AI SENSI DELL'ARTICOLO 33-SEPTIES, COMMA 4, DEL DECRETO-LEGGE 18 OTTOBRE 2012, N. 179, CONVERTITO, CON MODIFICAZIONI, DALLA LEGGE 17 DICEMBRE 2012, N. 221 ALLEGATO 3 "CARATTERISTICHE DI BASE DI QUALITÀ, DI SICUREZZA, DI PERFORMANCE E DI SCALABILITÀ, DI INTEROPERABILITÀ, DI PORTABILITÀ DEI SERVIZI CLOUD PER LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE" (di seguito Regolamento Cloud) il Servizio è erogato unicamente dal Fornitore che è l'unico soggetto che garantisce i requisiti previsti dal Regolamento Cloud

- Che, nell'ambito dell'erogazione del Servizio, il Fornitore è l'unico soggetto che garantisce gli SLA fornendo l'assistenza tecnica sul Servizio qualificato;
- Che, in relazione al requisito del Regolamento Cloud di seguito riportato

QU.LS-01: È garantito il rispetto degli indicatori di servizio obbligatori, sono rese note le modalità di condivisione dei livelli di disponibilità dei servizi e le eventuali penali compensative

1_O. Il soggetto garantisce l'aderenza agli obiettivi (Minimum Service Level Objective - SLO) corrispondenti ai seguenti indicatori di servizio (Service Level Indicator - SLI) e ne garantisce il rispetto nei rapporti contrattuali nella forma di accordi relativi ai livelli di servizio (SLA):

a. disponibilità pari al 99%, dove la disponibilità è intesa come la percentuale di tempo in un mese in cui il servizio cloud risulta essere accessibile e usabile, specificando che il tempo totale del periodo di riferimento, che funge da base di calcolo del dato percentuale, non tiene conto degli eventi catastrofici (per eventi catastrofici si intendono eventi che rendono indisponibili per un periodo di tempo prolungato le infrastrutture impiegate per l'erogazione del servizio e al verificarsi dei quali è attivata la soluzione di Disaster Recovery);

b. "supporto tecnico per emergenze", relativo all'orario in cui il servizio di supporto tecnico è operativo per emergenze: 24 ore al giorno, 7 giorni a settimana per tutto l'anno; c. un tempo massimo di risposta agli incidenti (inteso come tempo massimo che intercorre tra la segnalazione di un evento con impatto critico sull'operatività dell'Amministrazione e la risposta da parte del soggetto) pari a 1 ora;

d. "minor release", inteso come l'intervallo di tempo minimo di preavviso previsto per dare comunicazione, accompagnata da release note, alla Amministrazione di Minor Release (per Minor Release si intendono modifiche al servizio che riguardano principalmente correzioni di malfunzionamenti del software - bug - o comunque aggiunta di nuove funzionalità retro compatibili): 3 giorni;

e. "major release", inteso come l'intervallo di tempo minimo di preavviso previsto per dare comunicazione, accompagnata da release note, alla Amministrazione di Major Release (per Major Release si intendono modifiche al servizio che riguardano una sostanziale evoluzione delle funzionalità del servizio rispetto alla versione precedente): 1 mese.

2_O. Rispetto a quelli riportati al punto 1_O., il soggetto può comunicarne all'amministrazione eventuali ulteriori, o indicarne di nuovi, che potranno essere inseriti come impegni contrattuali con specifici Minimum Service Level Objective (SLO) nei rapporti contrattuali.

3_O. Il soggetto garantisce che venga definita la modalità di condivisione delle informazioni dei livelli di servizio atteso garantiti (SLA) del servizio cloud con l'amministrazione (es. report periodico) e che, qualora successivamente all'avvio della fornitura si dovesse rendere necessaria una qualsiasi modifica ai livelli di servizio garantiti, questa dovrà essere notificata immediatamente all'Amministrazione per ottenere la sua approvazione

L'ente dichiara di essere stato adeguatamente informato dal Rivenditore delle modalità con cui il Servizio Qualificato risponde al requisito.

- Che l'account o gli account relativi al Servizio sono di esclusiva proprietà dell'Ente;
- [Esclusivo SaaS] Che nell'ambito dell'erogazione del servizio, il Fornitore garantisce all'Ente la disponibilità, l'integrità e l'affidabilità dei dati;
- [Esclusivo SaaS] che nell'ambito dell'erogazione del servizio, il Fornitore è l'unico soggetto autorizzato ad accedere agli ambienti virtuali, alle macchine, ai DBMS e a qualunque sottosistema che compone il servizio;
- Che, in relazione al requisito del Regolamento Cloud di seguito riportato:

PS.SC-01: Trasparenza sulle modalità e meccanismi di scalabilità

1_O. Il soggetto comunica all'Amministrazione:

- a. il meccanismo di scalabilità offerto (es. automatico e configurabile, nativo, manuale);
- b. la tipologia (orizzontale e/o verticale);
- c. le condizioni massime di carico sopportabili dal servizio (es. numero di utenti concorrenti e/o volume di richieste processabili);
- d. le modalità di configurazione (es. sulla base di metriche di monitoraggio, pianificato nel tempo);
- e. i tempi minimi di reazione del servizio alla richiesta di nuove risorse (es. attivazione di nuove risorse).

2_O. Il fornitore rende disponibili all'Amministrazione informazioni trasparenti in merito ad eventuali ulteriori funzionalità accessorie disponibili per il servizio e configurabili dall'Amministrazione acquirente per gestire la scalabilità ed ottenere parametri migliori.

3_O. Per tutte le API esposte dal servizio cloud deve essere dichiarata la conformità al Modello di interoperabilità, definito da AgID con le linee guida adottate ai sensi della normativa vigente. Qualora le API esposte siano conformi, devono essere condivise le specifiche dell'API in formato machine readable compatibile con le indicazioni del modello d'interoperabilità (e.g. OpenAPI3 per le API REST, WSDL per le API SOAP).

L'ente dichiara di essere stato adeguatamente informato dal Rivenditore delle modalità con cui il Servizio Qualificato risponde al requisito

- Che, in relazione al requisito del Regolamento Cloud di seguito riportato:

IP.PO-02: L'interoperabilità e la portabilità dei dati sono gestite mediante procedure e politiche regolarmente aggiornate.

La portabilità dei dati prevede l'applicazione di protocolli di rete sicuri e l'accesso ai dati al termine dei rapporti contrattuali è gestito mediante accordi specifici.

1_O. Sono definite politiche e procedure per l'interoperabilità e la portabilità, le quali vengono riviste e aggiornate almeno su base annuale, compresi requisiti per:

- a. Comunicazioni tra le interfacce delle applicazioni;
- b. Interoperabilità del trattamento delle informazioni;
- c. Portabilità dello sviluppo di applicazioni;
- d. Scambio, uso, portabilità, integrità e persistenza delle informazioni/dati. [PaaS, SaaS].

2_O. Sono implementati protocolli di rete cifrati e standardizzati per la gestione, l'importazione e l'esportazione dei dati. [PaaS, SaaS].

3_O. Sono incluse, all'interno degli accordi disposizioni che specifichino l'accesso dell'Amministrazione ai dati al termine del contratto, inclusi:

- a. Formato dei dati;
- b. Durata del tempo in cui i dati saranno conservati;
- c. Portata dei dati conservati e messi a disposizione dell'Amministrazione;
- d. Politica di cancellazione dei dati. [PaaS, SaaS]

- L'ente dichiara di essere stato adeguatamente informato dal Rivenditore delle modalità con cui il Servizio Qualificato risponde al requisito
- L'ente dichiara di essere stato adeguatamente informato dal Rivenditore delle modalità di accesso ai dati al termine del contratto che comunque saranno garantite unicamente dal fornitore

Data 31/03/2025

FIRMA SOGGETTO ATTUATORE

FIRMA SOGGETTO REALIZZATORE
