

**DISCIPLINARE TECNICO N. 2 "DATA CENTER"  
(Rif. Contratto: Art. 2, co. 3, lett. b - Art. 9, co. 2)**

**Indice**

- 2.1 Premesse Generali
- 2.2 Decorrenza e validità
- 2.3 Struttura del documento
- 2.4 Descrizione del Servizio
- 2.5 Parametri misuratori
- 2.6 Reporting e valutazione dei livelli di servizio
- 2.7 Analisi di benchmark
- 2.8 Penali
- 2.9 Finestre di servizio e servizi minimi garantiti in caso di sciopero
- 2.10 Periodo di grazia
- 2.11 Requisiti tecnici generali

**Ambiti:**

- 2.a. PROGETTAZIONE
- 2.b. REALIZZAZIONE, ACQUISIZIONE E IMPLEMENTAZIONE
- 2.c. CONDUZIONE E SUPPORTO
- 2.d. MONITORAGGIO E VALUTAZIONE

## **2 - DATA CENTER**

### **2.1 PREMESSE GENERALI**

In osservanza del Contratto di Servizio per la gestione del sistema informativo comunale approvato dalla Giunta Comunale con deliberazione n. 354 del 29.12.2017 e stipulato nella medesima data fra il Comune di Venezia e Venis S.p.a., il presente documento rappresenta il Disciplinare tecnico fra le parti di cui agli art. 2 e 9 del contratto stesso riferito alle prestazioni erogate da Venis per i servizi relativi al data center.

In conformità a quanto stabilito dall'art. 9 del Contratto, il Disciplinare tecnico è definito e concordato direttamente tra gli organi tecnici e amministrativi del Comune e da Venis e precisamente:

- per il Comune di Venezia: il dirigente del Settore competente per la gestione ICT;
- per Venis S.p.a.: il Direttore Generale.

Nel presente disciplinare per "Sistemi informativi" s'intendono il Settore e i relativi Servizi a cui nel funzionigramma del Comune sono assegnati i compiti di gestione e sviluppo del sistema informativo comunale (di seguito "SIC").

### **2.2 Decorrenza e validità**

Il presente Disciplinare tecnico, vincolante per le Parti, si intende valido a decorrere dalla data della sua sottoscrizione fino alla scadenza del Contratto di Servizio.

Ai sensi dell'art. 9 c. 3 del Contratto i disciplinari tecnici, in accordo tra le parti, potranno "essere modificati ed aggiornati, con determina del Dirigente responsabile del Settore competente per la gestione ICT, in relazione ad intervenute mutate condizioni tali da non assicurare la completa corrispondenza tra oneri per servizio e risorse disponibili e in relazione: a) all'evoluzione delle norme vigenti in materia amministrativa, informatica e di telecomunicazioni; b) all'evoluzione tecnologica nell'ambito ICT."

### **2.3 Struttura del documento**

Il presente documento si compone di una parte in cui vengono dettate norme di carattere generale ("Norme Generali") e di 4 parti ognuna specifica per ciascuno degli ambiti individuati dal Contratto, ai sensi dell'art. 9 c. 2.

In particolare per ciascuno degli ambiti vengono delineate le prestazioni relative alle attività, sono definiti gli indicatori e il livello servizio delle stesse e le penali previste in caso di eventuali inadempienze.

Per quanto non esplicitamente specificato nel presente documento faranno fede i principi ispiratori del suddetto Contratto di Servizio.

### **2.4 Descrizione del servizio**

Il Servizio "Data center" si compone degli ambiti "Progettazione", "Realizzazione, Acquisizione e implementazione", "Conduzione e supporto", "Monitoraggio e Valutazione".

Per "Data center" s'intende: infrastruttura hardware e software centralizzata e servizi necessari all'erogazione affidabile e continuativa dei sistemi applicativi, all'archiviazione, conservazione e sicurezza delle basi di dati che costituiscono il patrimonio informativo del Comune.

Alla data di decorrenza del presente disciplinare sono in fase di predisposizione i servizi di disaster recovery e business continuity come definiti dalle disposizioni nazionali.

Per l'esecuzione del servizio affidato Venis può ricorrere ad affidamenti esterni che dovranno essere regolati secondo livelli di servizio coerenti col presente disciplinare.

I costi per gli approvvigionamenti esterni verranno rifatturati al Comune al prezzo di costo, senza alcuna maggiorazione.

La valorizzazione di attività Venis per le attività di manutenzione adeguativa è effettuata nelle offerte tecnico-economiche applicando la tariffa di € 400,00 (iva esclusa) persona/giorno e rientra nel corrispettivo annuo per la "Conduzione del data center" di cui all'art. 18 c. 1 del Contratto.

Per la valorizzazione di eventuali attività Venis relative a nuovi sviluppi sarà applicata la tariffa di € 400,00 (iva esclusa) persona/giorno nelle offerte tecnico-economiche, che dovranno essere approvate dai Sistemi Informativi secondo le modalità previste dai disciplinari tecnici.

## **2.5 Parametri misuratori**

Per ogni attività vengono definiti i parametri misuratori e qualificativi in termini indicatori e SLA - Service Level Agreement; nonché le entità delle penali in caso di mancato raggiungimento dei concordati livelli qualitativi.

Il calcolo degli SLA che fanno riferimento a parametri temporali sono calcolati in giorni solari, se non diversamente specificato. Le date delle richieste effettuate dal Comune a Venis fanno riferimento a comunicazioni trasmesse tramite posta elettronica, posta elettronica certificata, rilevazioni di trouble ticketing. Qualora la richiesta ricada in un momento di inattività del servizio, s'intende che il relativo SLA decorre dall'inizio della prima finestra di servizio disponibile, come precisata al successivo punto 2.9.

## **2.6 Reporting e valutazione dei livelli di servizio**

Ai sensi dell'art. 21 del Contratto: *"Entro il 31 gennaio di ogni anno Venis trasmette al Comune un rapporto dettagliato sulle attività di conduzione e di sviluppo del SIC svolte nell'anno precedente."*

Tali dati devono essere disponibili anche online, per le interrogazioni ed elaborazioni che i Sistemi informativi vorranno operare autonomamente.

Venis si impegna, compatibilmente con i tempi necessari, a produrre eventuali rendicontazioni specifiche su richiesta del Comune.

## **2.7 Analisi di benchmark**

Ai sensi dell'art. 16 del Contratto Venis, in accordo con il Comune, deve effettuare con cadenza annuale analisi di benchmark sui servizi erogati agli utenti del sistema informativo comunale, condividendo tutti i risultati delle analisi.

## **2.8 Penali**

L'ammontare delle penali non può essere superiore al 10% del valore della singola prestazione fermo restando quanto previsto in tema di risoluzione per inadempimento del contratto.

Le penali non vanno applicate nel caso in cui il non raggiungimento di un livello di servizio proposto non sia addebitabile a colpa di Venis per casi eccezionali non prevedibili, da comunicare tempestivamente ai Sistemi informativi. In particolare le penali non si applicano ove il mancato raggiungimento dei livelli di servizio sia determinato da colpe o fatti imputabili al Comune; inoltre le penali non si applicano ove il non raggiungimento dei livelli di servizio sia conseguente a sciopero.

Gli eventuali giorni di sciopero faranno differire i termini di scadenza per l'esecuzione del servizio per un periodo di pari durata.

L'erogazione e l'applicazione delle penali compete al Dirigente Sistemi informativi.

## **2.9 Finestre di servizio e servizi minimi garantiti in caso di sciopero**

Le finestre di disponibilità dei servizi sono: dal lunedì al venerdì non festivi dalle ore 8.00 alle 17.00. Negli altri orari e nei giorni festivi è garantito il servizio di reperibilità per guasti e problemi **bloccanti** attivabile attraverso canale telefonico e PIN riservato. L'Amministrazione fornirà a Venis i nominativi del personale comunale responsabile di attivare i servizi di reperibilità e a cui Venis fornirà le credenziali necessarie.

Venis prende atto della disciplina dello sciopero nei servizi pubblici essenziali stabilita dalla normativa vigente e si impegna a garantire, per quanto di propria competenza, il rispetto di tale regolamentazione.

I servizi pubblici essenziali sono quelli determinati dagli articoli 1 e 2 della legge 12 giugno 1990. n. 146, e successive modifiche e integrazioni.

## **2.10 Periodo di grazia**

Viene definito come "Periodo di grazia" un periodo di tempo della durata di 1 mese a decorrere dalla data di sottoscrizione del Disciplinare, finalizzato a consentire l'adeguamento dell'attività di Venis ai livelli di servizio richiesti.

## **2.11 Requisiti tecnici generali**

*Venis si impegna a progettare soluzioni che rispettino, oltre ai requisiti funzionali di volta in volta definiti, tutte le norme vigenti per la Pubblica Amministrazione. In particolare si evidenziano i seguenti requisiti tecnici generali:*

- Soluzioni tecnologiche atte a garantire il funzionamento delle applicazioni utilizzate
- Rispetto dello standard ANSI/TIA 942tAt2014 – Tier 3
- Rispetto delle norme di settore:
  - D.Lgs. 7 marzo 2005 n. 82, "Codice dell'amministrazione digitale"
  - Regolamento generale sulla protezione dei dati - Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016

Dev'essere sempre garantito ai Sistemi informativi l'accesso agli applicativi gestionali Venis S.p.A. che regolano la gestione dei beni di proprietà dell'ente.

2.a. **PROGETTAZIONE****Obiettivi**

Elaborare risposte progettuali finalizzate a supportare l'evoluzione dei servizi informatici dell'ente.  
Aumento della qualità dei servizi in termini di prestazioni, sicurezza, efficienza energetica, business continuity e disaster recovery, con soluzioni tecnologiche in linea con gli indirizzi nazionali, le prospettive di mercato, sostenibili dal punto di vista energetico e compatibili con le disponibilità finanziarie.

**Attività**

a.1) Progetti di sviluppo del data center

**Prestazioni**

<i>Prestazione</i>	<i>Descrizione</i>	<i>Output</i>
Analisi delle esigenze	Incontri tra Venis e Sistemi informativi	1) Documento di specifica che rappresenta le funzioni che il progetto deve offrire, ovvero i requisiti che da esso devono essere soddisfatti e il cronoprogramma di massima 2) Richiesta di attivazione dello Studio di fattibilità avanzata da Venis
Studio di fattibilità	Attività eventuale di approfondimento di un'esigenza complessa	Documento che rappresenta lo Studio di fattibilità contenente la definizione di massima delle possibili soluzioni tecnico-economiche con analisi costi/benefici, contenuti e tempi di realizzazione. Di norma, lo Studio di fattibilità, una volta approvato con individuazione della soluzione prescelta, dà avvio all'approfondimento di dettaglio rappresentato dal Documento di specifica. Nel caso le Parti riconoscano lo Studio di fattibilità già sufficientemente rappresentativo dei requisiti da soddisfare, si potrà procedere direttamente alla Progettazione della soluzione, assumendo che lo studio costituisca anche documento di specifica.
Progettazione della soluzione	Attività di definizione della soluzione tecnica di progetto individuata	Documento di offerta che descrive la soluzione tecnica che si propone di adottare, i preventivi di spesa, il cronoprogramma definitivo e gli eventuali impatti sull'utenza interna o esterna.

**Responsabilità**

Prestazione	Venis	Sistemi informativi
Analisi delle esigenze	P+E	D
Studio di fattibilità	P+E	D
Progettazione della soluzione	E	D

P=Proponente, D=Decisore, C=Consultato, E=Esecutore, \*=Eventuale

**Indicatori e Livello di Servizio (SLA)**

Prestazioni	Indicatore	Formula	SLA
Analisi delle esigenze	Rispetto Tempo documento di specifica	$T_{doc.specifica} = D_{doc.specifica} - D_{rich.specifica}$ dove: $D_{doc.specifica}$ = data presentazione documento di specifica $D_{rich.specifica}$ = data invio della richiesta documento di specifica	≤30 giorni
	Rispetto Tempo richiesta Studio di fattibilità	$T_{rich.studio} = D_{rich.studio} - D_{rich.specifica}$ dove: $D_{rich.studio}$ = data presentazione richiesta di attivazione dello Studio di fattibilità $D_{rich.specifica}$ = data invio della richiesta documento di specifica	≤10 giorni
Studio di fattibilità	Rispetto Tempo studio fattibilità	$T_{doc.studio} = D_{doc.studio} - D_{si.studio}$ dove: $D_{doc.studio}$ = data presentazione studio fattibilità $D_{si.studio}$ = data approvazione richiesta di attivazione dello Studio di fattibilità	≤n. giorni concordati
Progettazione della soluzione	Rispetto Tempo documento offerta	$T_{doc.offerta} = D_{doc.offerta} - D_{si.specifica}$ dove: $D_{doc.offerta}$ = data presentazione documento offerta tecnico-economica $D_{si.specifica}$ = data approvazione documento di specifica	≤10 giorni

**Penali**

Lo sfioramento degli SLA, a seconda del numero di giorni, comporta una penale in percentuale sul valore del corrispettivo della singola fornitura il cui ammontare è indicato secondo la classe di sfioramento nella tabella sotto riportata:

Sfioramento	Penale
1 - 5 giorni	2,5%
> 5 giorni	5%

In mancanza di definizione del predetto corrispettivo lo sforamento di ciascuno degli SLA, a seconda del numero di giorni, comporta una penale il cui ammontare è indicato secondo la classe di sforamento nella tabella sotto riportata:

<b><i>Sforamento</i></b>	<b><i>Penale</i></b>
1 - 5 giorni	€ 500,00
> 5 giorni	€ 1.000,00

## 2.b. REALIZZAZIONE, ACQUISIZIONE E IMPLEMENTAZIONE

**Obiettivi**

Soddisfare le esigenze di calcolo centrali necessarie al funzionamento dei servizi di front office back office, backup, virtualizzazione, disaster recovery e continuità operativa. Assicurare il turn over dell'hardware.

**Attività**

b.1) Acquisizione di hardware e software per la gestione dei sistemi centrali, loro installazione e integrazione nell'infrastruttura del data center  
 b.2) Acquisizione apparecchiature e servizi di terze parti necessari alla gestione dell'infrastruttura del data center (gestione tecnica dei locali)  
 b.3) Acquisizione e integrazione nell'infrastruttura del data center di servizi di terze parti per la gestione delle basi di dati tramite server esterni ("cloud computing")

**Prestazioni**

<i>Prestazione</i>	<i>Descrizione</i>	<i>Output</i>
Fornitura di infrastrutture e servizi di data center	Le forniture possono essere esito di progettualità (rif. ambito 2.a) o motivate dalla necessità di rinnovamento di apparecchiature e servizi o su richiesta dei Sistemi Informativi. Le offerte tecnico-economiche, con il relativo cronoprogramma, sono formalizzate da Venis ai Sistemi informativi. A seguito dell'accettazione dell'offerta da parte dei Sistemi informativi, Venis provvede in autonomia all'acquisizione dei beni e servizi quale stazione appaltante, allo stoccaggio e alla verifica della rispondenza degli apparati acquisiti a quanto ordinato.	1) Offerta tecnica-economica 2) Disponibilità dei servizi e dei beni
Installazione e integrazione dei sistemi	Venis provvede all'installazione delle apparecchiature e all'integrazione dei sistemi nell'infrastruttura del data center, mantenendo coerenza e sicurezza del SIC nel suo complesso.	Messa in esercizio dei beni

**Responsabilità**

<i>Prestazione</i>	<i>Venis</i>	<i>Sistemi informativi</i>
Fornitura di infrastrutture e servizi di datacenter	P+E	D
Installazione e integrazione dei sistemi	D+E	V

P= Proponente, D=Decisore, E=Esecutore, \*=Eventuale

**Indicatori e Livello di Servizio (SLA)**

<i>Prestazione</i>	<i>Indicatore</i>	<i>Formula</i>	<i>SLA</i>
Fornitura di infrastrutture e servizi di data center	Rispetto Tempo di formulazione dell'offerta	$T_{offerta} = D_{offerta} - D_{richiesta}$ dove: $D_{offerta}$ = data invio dell'offerta $D_{richiesta}$ = data invio della richiesta d'offerta	$T_{offerta} \leq 10$ giorni
	Rispetto Tempo di fornitura	$T_{fornitura} = D_{fornitura} - D_{si.fornitura}$ dove: $D_{fornitura}$ = data disponibilità beni/servizi in offerta $D_{si.fornitura}$ = data accettazione offerta $T_{prev}$ = numero di giorni preventivati nell'offerta	$T_{fornitura} \leq T_{prev}$
Installazione e integrazione dei sistemi	Rispetto Tempo di installazione	$T_{inst} = (D_{installazione} - D_{si.fornitura})$ dove: $D_{installazione}$ = data conclusione installazioni $D_{si.fornitura}$ = data accettazione offerta $T_{prev}$ = numero di giorni d'installazione preventivati nell'offerta	$T_{inst} \leq T_{prev}$

**Penali**

Lo sfioramento di ciascuno degli SLA, a seconda del numero di giorni, comporta una penale in percentuale sul valore del corrispettivo della singola fornitura il cui ammontare è indicato secondo la classe di sfioramento nella tabella sotto riportata:

<b>Sfioramento</b>	<b>Penale</b>
1 - 5 giorni	2,5%
> 5 giorni	5%

In mancanza di definizione del predetto corrispettivo lo sfioramento di ciascuno degli SLA, a seconda del numero di giorni, comporta una penale il cui ammontare è indicato secondo la classe di sfioramento nella tabella sotto riportata:

<b>Sfioramento</b>	<b>Penale</b>
1 - 5 giorni	€ 500,00
> 5 giorni	€ 1.000,00

## 2.c. CONDUZIONE E SUPPORTO

### Obiettivi

L'obiettivo dell'attività è garantire l'erogazione dei servizi di data center secondo lo standard ANSI/TIA 942 TIER III/RATING 3 che consiste principalmente in:

- Disponibilità dei servizi al 99,982% su base annua; fermo del data center: 1,6 ore/anno
- Manutenzioni pianificate effettuate senza interruzioni di servizio con la possibilità di interruzioni a causa di attività non pianificate;
- Componenti ridondati e collegamenti multipli per alimentazione e raffreddamento;
- Presenza di UPS, generatori e pavimento flottante;
- Non necessario lo spegnimento totale durante le manutenzioni, prevista deviazione su altri collegamenti per alimentazione ed infrastruttura.

### Attività

- c.1) Conduzione sistemistica dell'infrastruttura del data center per garantire l'erogazione affidabile e continuativa dei servizi del SIC
- c.2) Servizi di salvataggio e ripristino delle basi di dati
- c.3) Servizi di business continuity e disaster recovery in coerenza con le politiche nazionali\*
- c.4) Gestione dei sistemi di sicurezza necessari a proteggere sistemi applicativi e basi di dati da perdite, uso improprio, accesso non autorizzato, divulgazione, alterazione, distruzione
- c.5) Gestione degli utenti del SIC e delle regole d'accesso alle risorse applicative, alle basi di dati e alle risorse di rete interna e pubblica
- c.6) Gestione dei servizi di accesso alla rete internet
- c.7) Gestione dei servizi di esposizione di dati e servizi su rete pubblica
- c.8) Gestione e manutenzione tecnica dei locali
- c.9) Attività d'informatica forense, su richiesta dell'autorità giudiziaria
- c.10) Servizi per la fornitura di dati a terze parti (ad esempio: rendicontazioni, questionari ministeriali)

\* Alla data di decorrenza del presente disciplinare sono in fase di predisposizione i servizi di disaster recovery e business continuity come definiti dalle disposizioni nazionali.

### Prestazioni

<i>Prestazione</i>	<i>Descrizione</i>	<i>Output</i>
Mantenimento in servizio del data center secondo specifiche Tier 3 e la normativa GDPR.	Conduzione sistemistica dell'infrastruttura del data center e dei sistemi di sicurezza necessari alla tutela dei dati e dei sistemi. Replica degli ambienti per servizi di business continuity e disaster recovery. Gestione e attuazione policy utenze e esposizione di dati e servizi in rete. Gestione e manutenzione tecnica dei locali.	Erogazione centrale dei servizi del SIC
Gestione dei rapporti contrattuali con terze parti fornitrici di servizi	Attività di gestione contrattuale: gestione del budget affidato	Gestione dei contratti
Gestione inventario	Gestione e puntuale aggiornamento dell'inventario dei beni e delle licenze.	Dati inseriti nell'applicativo gestionale allineati alla situazione reale
Reportistica	Attività, svolta su richiesta dei	Report prodotto

	Sistemi informativi, di estrazione dati sull'attività effettuata e il patrimonio gestito.	
--	---	--

**Responsabilità**

Prestazioni	Venis	Sistemi informativi
Mantenimento in servizio del data center secondo specifiche Tier 3 e la normativa GDPR	E	D
Gestione dei rapporti contrattuali con terze parti fornitrici di servizi	P+E	D
Gestione inventario	D+E	C+I
Reportistica	E	D

D=Decisore, E=Esecutore, C=consultato, I=informato

**Indicatori e Livello di Servizio (SLA)**

Prestazione	Indicatore	Formula	SLA
Mantenimento in servizio del data center secondo specifiche Tier 3 e la normativa GDPR	Rispetto della percentuale di uptime	Secondo standard Tier 3	Secondo standard Tier 3
Reportistica	Rispetto Tempo produzione report	$T_{report} = (D_{report} - D_{richiesta})$ dove: $D_{report}$ = data ricezione del report $D_{richiesta}$ = data concordata di ricezione del report	$T_{report} \leq T_{concordato}$

**Penali**

Lo sfioramento di ciascuno degli SLA comporta una penale calcolata sul corrispettivo per il servizio di conduzione del data center nell'anno di riferimento, come definito nella tabella di cui al comma 1 dell'art. 18 del Contratto e secondo le percentuali sotto indicate:

Prestazione	Indicatore	Penale
Mantenimento in servizio del data center secondo specifiche Tier 3 e la normativa GDPR	Rispetto della percentuale di uptime	$99,850\% \leq \%T_{up} < 99,982\%$ : 1% $99,741\% \leq \%T_{up} < 99,850\%$ : 2% $\%T_{up} < 99,741\%$ : 5%
Reportistica	Rispetto Tempo produzione report	0,1%

**2.d. MONITORAGGIO E VALUTAZIONE****Obiettivi**

L'obiettivo dell'attività è effettuare un monitoraggio costante dell'infrastruttura del data center al fine di valutare la sua adeguatezza ai sistemi del SIC, alle norme di settore, agli standard tecnici e alle prospettive dell'evoluzione ICT.

**Attività**

d.1) Monitoraggio e valutazione delle prestazioni dei servizi erogati dal data center (ad esempio: analisi e valutazione del logging prodotto dei sistemi, analisi delle vulnerabilità eventualmente presenti su sistemi e servizi)

**Prestazioni**

<i>Prestazione</i>	<i>Descrizione</i>	<i>Output</i>
Monitoraggio	Monitoraggio continuo delle prestazioni dell'infrastruttura del data center, della frequenza di guasti e anomalie	Report annuo dei dati
Valutazione delle prestazioni	Sulla base del monitoraggio effettuato, analisi dello stato di fatto delle prestazioni erogate dal data center	Documento annuo di valutazione

**Responsabilità**

<i>Prestazione</i>	<i>Venis</i>	<i>Sistemi informativi</i>
Monitoraggio	E	D+V
Valutazione delle prestazioni	E	D

D=Decisore, E=Esecutore, V=Verificatore

**Indicatori e Livello di Servizio (SLA)**

<i>Prestazione</i>	<i>Indicatore</i>	<i>Formula</i>	<i>SLA</i>
Monitoraggio	Rispetto Tempo presentazione Report annuo dei dati	$D_{report} = \text{data invio del report}$	$D_{report} \leq 1^{\circ}$ settembre di ciascun anno
Valutazione delle prestazioni	Rispetto Tempo presentazione Documento annuo di valutazione	$D_{valutazione} = \text{data invio del Documento annuo di valutazione}$	$D_{valutazione} \leq 1^{\circ}$ settembre di ciascun anno

**Penali**

Lo sforamento di ciascuno degli SLA comporta una penale corrispondente allo 0,1% corrispettivo per il servizio di conduzione del data center nell'anno di riferimento, come definito nella tabella di cui al comma 1 dell'art. 18 del Contratto.

*Sottoscritto*

*per il Comune di Venezia*

*Dirigente del Settore Comunicazione,  
Servizi informativi, Agenda digitale*

*per Venis*

*Direttore Generale*