

Allegato A: Capitolato Tecnico

Servizi di assistenza sistemistica database Oracle

Redatto da:

Autostrade per l'Italia S.p.A

ITS/SNF/ITR

1	Introduzione	4
2	Organizzazione della società	4
3	Oggetto della Fornitura	4
4	Contesto operativo dell'intervento	5
5	Contesto tecnico di riferimento	6
6	Durata della fornitura	8
7	Servizi richiesti nella fornitura	9
7.1	SER01: Presa in carico del servizio (startup)	9
7.2	SER02: Coordinamento della fornitura	10
7.3	SER03: Supporto Sistemistico su Software di Base Oracle	11
7.4	SER04: Supporto progettuale e nuove iniziative	13
7.5	SER05: Servizio di Gestione dell'emergenza	13
7.6	SER06: Rilascio del servizio (handover)	14
8	Gruppo di lavoro	15
8.1	REFERENTE TECNICO DEL CONTRATTO	16
8.1.1	Requisiti minimi	16
8.1.2	Responsabilità	16
8.2	ANALISTA DATABASE ORACLE	17
8.2.1	Requisiti minimi	17
8.2.2	Responsabilità	18
8.3	DATABASE MANAGER ORACLE SENIOR	18
8.3.1	Requisiti minimi	18
8.3.2	Responsabilità	20
8.4	DATABASE MANAGER ORACLE JUNIOR	20
8.4.1	Requisiti minimi	20
8.4.2	Responsabilità	21
9	Modello di Governance e matrice delle responsabilità	22
9.1	Ruoli lato Commitente	22
9.2	Ruoli lato Fornitore	23
9.3	Matrice delle responsabilità	23
10	Modalità di erogazione del servizio	24
10.1	Pianificazione e consuntivazione attività	24
10.2	Logistica e orario di Lavoro	25
10.3	Attività fuori del normale orario di lavoro	25
10.4	Gestione dei picchi di lavoro	25

10.5	Stabilità del servizio.....	26
10.6	Sostituzione del personale	26
11	Livelli di servizio.....	26
11.1	Indicatori su Governance fornitura	26
11.2	Indicatori di misurazione operatività.....	28
11.3	Indicatori di misurazione dell'operatività in situazioni speciali.....	29
11.4	Indicatori di misurazione dell'operatività in attività progettuali (Ordinativi di Lavoro)	30
12	Definizioni, Acronimi Glossario	31
12.1	Glossario	31
12.2	Definizioni, Acronimi	31
13	MODULISTICA.....	33
	ALLEGATO A - Verbale incontro di coordinamento	33
	ALLEGATO B – Verbale di Presa in Carico del servizio	37
	ALLEGATO C – Ordinativo di Lavoro / Verbale di Collaudo.....	38
	ALLEGATO D - Nomina a Responsabile del trattamento dei dati personali.....	40

1 Introduzione

La Funzione IT e Sviluppo Tecnologico con la Unità Organizzativa (U.O.) Sistemi Informativi (di seguito ITS/SNF) rappresenta la struttura di Autostrade per l'Italia S.p.A. (di seguito ASPI o la Committente) incaricata della erogazione dei servizi IT aziendali e rivolti altresì verso le società controllate e/o collegate.

Nell'ambito dell'esecuzione dei propri compiti istituzionali, che prevedono di garantire ad ASPI e a tutte le aziende per conto delle quali effettua service IT, manutenzione e assistenza su dispositivi hardware e d'ambiente, è necessario individuare un soggetto terzo che possa supportare le attività con:

- personale tecnico altamente preparato e aggiornato sui vari ambienti e tecnologie esistenti;
- struttura e organizzazione in grado di erogare i servizi richiesti.

2 Organizzazione della società

Nata all'inizio degli anni '50, la rete di Autostrade per l'Italia e delle sue Concessionarie Controllate italiane è una delle più estese reti autostradali europee a pedaggio: con 3.020 km e 418 Aree di Servizio serve 15 regioni e 60 province italiane e ha la funzione di avvicinare il Paese al baricentro socio-economico dell'Europa, assicurando un'efficace articolazione territoriale e un indispensabile servizio alla mobilità presso le maggiori aree metropolitane.

Autostrade per l'Italia è il maggior investitore privato del Paese con fino a 27 miliardi di euro di investimento per il potenziamento e il miglioramento di 1066 km di rete, di cui 480 km già realizzati. La società è da sempre impegnata nella valorizzazione e sviluppo della conoscenza proponendosi come player di riferimento per know-how professionale in materia di gestione, infrastrutture, materiali e tecnologie, per le quali è leader mondiale.

3 Oggetto della Fornitura

La fornitura è relativa a servizi di assistenza sistemistica database ORACLE relativamente al supporto specialistico sui seguenti software:

AMBITO DELLA FORNITURA
• Oracle RDBMS Enterprise Edition 10g,11g,12c
• Oracle Partitioning 10g,11g,12c
• Oracle Spatial 10g,11g,12c
• Oracle Advanced Security 11g,12c
• Real Application Clusters (RAC) 10g, 11g, 12c
• Database Vault 11g,12c
• (Active) DataGuard 11g,12c
• Oracle Internet Directory (OID) 11g,12c
• Management e Monitoring Infrastructure (OEM Grid Control 10g)
• Management e Monitoring Infrastructure (OEM Cloud Control 12c)
• Management e Monitoring Infrastructure (OEM Cloud Control 13c)
• Hybrid Columnar Compression (Exadata X3-2, X5-2, X6-2)

AMBITO DELLA FORNITURA
• Database FileSystem (DBFS) 11g
• Automatic Storage Management (ASM) 10g,11g,12c
• ASM Cluster FileSystem (ACFS) 10g,11g,12c
• Oracle Heterogeneous Services 10g, 11g, 12g
• Oracle Advanced Queueing 10g,11g,12c
• Oracle Secure Files 11g,12c
• IORM (I/O Resource Manager, Exadata X3-2, X5-2, X6-2)
• DBRM (DataBase Resource Manager) 10g, 11g, 12c
• Oracle Enterprise Linux (OEL) v.5, v.6, v.7
• Oracle VM 3.x
• Oracle Secure Backup 12c
• Oracle Golden Gate 12c
• In-Memory option
• Multitenancy
• Gestione CLOUD ORACLE (PaaS, IaaS)

Tabella 1- Ambito fornitura

4 Contesto operativo dell'intervento

La Committente, attraverso la Funzione IT e Sviluppo Tecnologico con la Unità Organizzativa (di seguito U.O.) Sistemi Informativi (ITS/SNF), manterrà il ruolo di coordinamento delle attività.

La U.O. ITS/SNF ha le seguenti responsabilità:

- sviluppare l'infrastruttura ICT (HW, SW di base, TLC) di Gruppo in relazione all'evoluzione del Business e dei piani di automazione dei processi di supporto;
- pianificare l'acquisizione e la distribuzione dei sistemi di elaborazione e di communication;
- sviluppare e gestire l'architettura logica (IP Level) della rete TLC del Gruppo;
- sviluppare le politiche e le norme di IT Security del settore e monitorare il livello di sicurezza raggiunto;
- garantire l'efficienza e l'ottimizzazione delle banche dati aziendali e curarne l'implementazione di sistema;
- sviluppare e gestire le centrali telefoniche, il Call Center e gli apparati multimediali dedicati alle audio/video conferenze;
- assicurare la piena operatività del sistema informativo nel rispetto degli accordi di servizio stabiliti con le Società del Gruppo e con quelle esterne;
- garantire il funzionamento dei sistemi di elaborazione e dei servizi/applicazioni operativi presso il Data Center di Firenze e le Sedi periferiche;
- assicurare la manutenzione e la funzionalità dei sistemi e delle procedure per la gestione operativa della Business Continuity del Data Center di Firenze;

- garantire il servizio di Help Desk
- La UO di ITS/IIT/SNF che sarà direttamente coinvolta nell'erogazione del servizio di cui in oggetto al presente appalto è l'unità IT Operation (SNF/ITR) con la unità operativa di "Sviluppo ed esercizio sistemi" (SNF/ITR/SES).

5 Contesto tecnico di riferimento

Di seguito si descrive l'ambiente tecnico di riferimento che sarà oggetto della fornitura.

L'architettura dei database di produzione è organizzata come segue:

- 21 cluster RAC (di cui 10 per DataGuard RAC e 9 DataGuard Single Instance)
- 12 cluster RHEL attivo/passivo (di cui 1 per DataGuard)
- 36 database single instance (di cui 1 per DataGuard)
- 101 database RAC (di cui 49 per DataGuard)

I sistemi ingegnerizzati Oracle attualmente in uso sono:

- Oracle EXADATA X3-2HC, X5-2 HC, X6-2 HC
- Oracle Database Appliance X2-2, X3-2
- Oracle EXALOGIC X3-2
- Oracle ZFS/ZS3 Storage Appliance

Inoltre, sono installati su piattaforma Oracle anche i seguenti ambienti:

- SAP
- Oracle HYPERION

Nella tabella seguente, per ogni software di base, vengono fornite indicazioni utili a determinare la tipologia, versione e il contesto operativo.

SOFTWARE DI BASE	AMBIENTE / VERSIONI	CONTESTO OPERATIVO
<p>Oracle RDBMS Enterprise Edition:</p> <p>Oracle Partitioning Oracle Spatial Oracle Advanced Security Real Application Clusters Database Vault (Active)DataGuard Automatic Storage Management ASM Cluster FileSystem Oracle Advanced Queueing Oracle Secure Files DBRM Oracle Secure Backup In-memory Option Multitenancy</p>	<p>da V.9i fino a 12cR1-R2</p>	<p>Contesto operativo :</p> <p>RedHat Linux (v. 3, 4, 5.2, 5.3, 5.4, 5.5, 5.8, 6.2, 6.4,7.x) su piattaforma x86-64 e x86 Oracle Linux 5.7, 5.8, 6.2 x86 e x86-64, 6.4, 7.x x86 e x86-64 Windows Server 2003/2012 su piattaforma x86, x86-64 Oltre 200 database ORACLE tra SVIL / TEST / PROD / QUALITY</p> <p>Tools utilizzati:</p> <p>Sqlplus Sqlloader SQLDeveloper DataPump Database Vault Admin console Acfsutil Wallet Manager</p> <p>Linguaggi utilizzati</p> <p>SQL PL-SQL Shell script (KSH, BASH)</p>
<p>Oracle Internet Directory</p>	<p>V. 11gR1</p>	<p>Contesto Operativo:</p> <p>Cluster RedHat Linux 4 su piattaforma x86</p> <p>Tools utilizzati:</p> <p>Enterprise Security Manager (ESM) ODM (Oracle Directory Manager) Weblogic Admin console</p>
<p>Management e Monitoring Infrastructure</p>	<p>V.10gR2 12cR1, 13c</p>	<p>Contesto Operativo:</p> <p>Cloud Control (12cR1) Repository: RAC 11gR2 su piattaforma x86-64 RedHat5</p> <p>Middleware: WebLogic Server attivo/passivo installato su FS ACFS gestito via CRS</p> <p>Grid Control (10gR 2) Repository: RAC 10gR1 su piattaforma x86-64 RedHat 5</p> <p>Middleware: Oracle Application Server attivo/passivo installato su FS OCFS2 gestito via CRS</p> <p>Cloud Control (13cR1) Repository: RAC 12gR1 su piattaforma x86-64 OEL 7.x</p> <p>Middleware: WebLogic Server attivo/passivo installato su FS ACFS gestito via CRS</p>

SOFTWARE DI BASE	AMBIENTE / VERSIONI	CONTESTO OPERATIVO
Oracle Heterogeneous Services (HSODBC, DRDA, OTG)	DRDA V.11gR2 HSODBC 2.2.x OTG V. 8.x	Contesto Operativo: DRDA, HSODBC: S.O. RedHat/OEL su piattaforma x86-64 OTG: S.O. Z/os 1.12
Hybrid Columnar Compression (HCC)	Exadata X3-2, X5-2, X6-2	Contesto Operativo: Oracle Exadata Database Machine
(I/O Resource Manager (IORM)	Exadata X3-2, X5-2, X6-2	Contesto Operativo: Oracle Exadata Database Machine
Oracle Virtual Machine	V. 3.x	Contesto Operativo: Ambiente di virtualizzazione Oracle
Oracle Golden Gate	V. 12.2	Contesto Operativo: Replica dati mono/bidirezionale per upgrade eterogeneo Database
In-Memory Option	V 12.1, 12,2	Contesto Operativo: Configurazione feature in-memory su DB mission critical
Multitenancy	V12.1, 12,2	Contesto Operativo: Consolidamento risorse database

Tabella 2 - Contesto Operativo

6 Durata della fornitura

Il periodo di durata contrattuale è fissato **in venticinque (25) mesi** rinnovabili a discrezione della Committente per **ulteriori dodici (12) mesi** alle stesse condizioni economiche.

Nello specifico il periodo contrattuale è così suddiviso:

- I primi 30 giorni è prevista una **fase di startup** a carico del Fornitore uscente che non prevede alcun corrispettivo economico per il Fornitore entrante;
- Un periodo di 24 mesi di **fase operativa** che prevede servizi specifici descritti in paragrafo 7;
- Una fase di handover nell'ultimo mese di contratto erogata al Fornitore successivo. In caso di rinnovo questa fase viene posticipata all'ultimo mese del periodo di rinnovo.

Si riporta nello schema seguente la suddivisione sopraesposta per maggiore chiarezza.

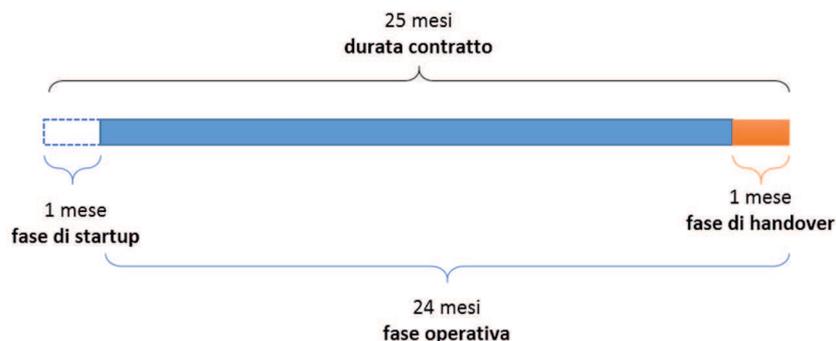


Figura 1 - Schema suddivisione periodo contrattuale

7 Servizi richiesti nella fornitura

Il presente capitolo descrive in maniera dettagliata i servizi che si richiede al fornitore di svolgere nell'ambito della fornitura.

I servizi in questione sono:

- SER01: Presa in carico del servizio (startup);
- SER02: Coordinamento della fornitura;
- SER03: Supporto sistemistico su software di base Oracle;
- SER04: Supporto ai progetti e nuove iniziative
- SER05: Servizio di Gestione dell'Emergenza H24;
- SER06: Rilascio del servizio (handover).

7.1 SER01: Presa in carico del servizio (startup)

Con questo servizio si contempla la fase iniziale del rapporto di collaborazione tra Committente e Fornitore, durante la quale quest'ultimo deve acquisire e/o consolidare la conoscenza del contesto operativo e le modalità di gestione dello stesso. In questa fase, in cui il servizio è ancora pienamente in carico al Fornitore uscente, l'entrante deve acquisire dal Fornitore uscente tutte le conoscenze ritenute necessarie per l'avvio del servizio.

La fase di presa in carico del sistema ha inizio con la data di avvio del contratto ed ha una **durata fissa di 30 gg solari**. Tale fase di passaggio di consegna si considera totalmente a carico del Fornitore entrante e per tale periodo non verrà corrisposto alcun compenso economico.

In questa fase il Fornitore dovrà effettuare la presa in carico del servizio avendo cura di:

- Minimizzare l'impatto sul fornitore uscente e sulla struttura interna ASPI di riferimento; il Fornitore entrante deve ridurre al minimo la turbativa dovuta al passaggio di conoscenze, allo scopo di consentire il normale svolgimento delle attività;
- Assicurare la continuità del servizio dal momento dell'inizio dell'erogazione dei servizi oggetto della fornitura;

- A fronte del passaggio di consegne segnalare ad ASPI e richiedere al Fornitore uscente di integrare eventuale documentazione non chiara e/o non completa necessaria allo svolgimento delle attività.

Durante la fase di startup è richiesto al Fornitore entrante la formalizzazione del gruppo di lavoro rispettando almeno i requisiti minimi indicati al Capitolo 8 nella sua composizione e nei profili delle risorse presentate e la presentazione della soluzione per il servizio delle emergenze

Dopo la formalizzazione del gruppo di lavoro il Fornitore entrante sarà responsabile a pieno titolo dei servizi erogati e avrà avvio la normale rendicontazione. Da questo momento si riterranno effettivi gli SLA contrattuali definiti (capitolo 11).

7.2 SER02: Coordinamento della fornitura

Il **servizio di coordinamento** riguarda tutte le attività necessarie alla corretta conduzione e coordinamento delle attività e del gruppo di lavoro del Fornitore.

Suddividendo il periodo di fornitura in fasi si ha:

Fase di startup. In questa fase si concentra la definizione congiunta con la Committente delle modalità di avviamento e gestione dei servizi, in particolare:

- la presentazione dei componenti del gruppo di lavoro alla Committente, la sua formalizzazione e l'inserimento delle risorse;
- la presentazione della soluzione per il servizio di gestione delle emergenze;
- il presidio e il coordinamento della fase di iniziale di presa in carico del servizio (*par.7.1*);
- la definizione di un processo di governo dell'intera fornitura;
- la sottoscrizione del verbale di avvenuta presa in carico del servizio che determina l'avvio della fase di erogazione dei servizi.

Fase operativa. Questa fase riguarda tutte le attività richieste nel perimetro della fornitura e richiede la supervisione delle attività e del gruppo di lavoro, in particolare:

- l'allocazione delle risorse del Fornitore sulle attività;
- la stima dell'impegno necessario allo svolgimento delle attività, in termini di giorni e figure professionali (da fornire dopo l'incontro di pianificazione **entro 5 gg** lavorativi successivi all'incontro. Vedi *10.1 Pianificazione e consuntivazione attività*);
- il monitoraggio sullo stato di avanzamento delle attività e del piano generale;
- il costante allineamento con il DEC del Committente per qualsiasi variazione al piano concordato;
- il rispetto del Contratto stipulato con il Committente in tutti i suoi punti;
- la redazione e gestione di tutti i documenti previsti (sintesi delle attività, piano della qualità, ordinativi di lavoro, verbali di collaudo, consuntivi mensili, report SLA);
- la gestione del team del Fornitore in termini di mantenimento delle figure professionali dichiarate in fase di offerta e di gestione delle eventuali sostituzioni resesi necessarie per cause di forza maggiore;
- L'eventuale richiesta di rafforzamento del presidio (anche con maggiori risorse rispetto a quello usuale) in periodi critici (e.g. esodi estivi e situazioni climatiche avverse come nevicate o altri eventi impattanti la viabilità ordinaria) o per copertura di giornate di chiusura aziendale;

- Per questa fase si richiede che il Fornitore si renda disponibile almeno mensilmente per formalizzare le risultanze delle attività di cui sopra.

Fase di handover. Durante questa fase è prevista la definizione congiunta con la Committente delle modalità di rilascio dei servizi. In particolare:

- il presidio e il coordinamento della fase finale di rilascio della fornitura in essere;
- il rilascio della documentazione di esercizio, progettuale e di architettura necessaria alla successiva erogazione del servizio da parte di altro Fornitore.

7.3 SER03: Supporto Sistemistico su Software di Base Oracle

Di seguito si elencano le attività richieste, riportate a scopo di esempio e non esaustivo, riguardanti il supporto sistemistico sul software di base Oracle.

Tali attività, richieste da parte del DEC o dalle risorse interne di ASPI coinvolte nelle attività, verranno eseguite dal gruppo di lavoro del Fornitore in modalità onsite presso ASPI o remota mediante:

- pianificazioni mensili mediante Ordinativi di Lavoro
- ticket
- richieste telefoniche o mail (ma comunque successivamente formalizzate in un ticket)

Le attività da remoto riguarderanno principalmente le attività di manutenzione ordinaria.

SINTESI DELLE ATTIVITA' SISTEMISTICHE		
Codice	Competenza	Attività
CP01	Amministrazione Database	Installazione e configurazione RDBMS 10g,11g, 12c Setup opzioni enterprise (Spatial, Partitioning, Multitenancy, in-memory, etc.) Implementazione e test script di amministrazione in linguaggio bash e PL-SQL Implementazione tecniche di change management Supporto nella modellazione di basi di dati Implementazione best practices di configurazione DB Data Management: ribaltamento dati fra sistemi anche eterogenei (e.g export-import dati via DataPump, Oracle Transparent Gateway) Configurazione e gestione RDBMS Oracle sulle seguenti piattaforme: (RedHat, Oracle Linux, SuSE, Windows, AIX) Health check database (monitoraggio occupazione spazio, memory advisor, etc...)

SINTESI DELLE ATTIVITA' SISTEMISTICHE

CP02	Performance, Tuning & monitoring database	<p>Performance & tuning database</p> <p>Performance & tuning SQL</p> <p>Monitoraggio delle performance database</p> <p>Definizione e implementazione metriche custom di monitoraggio</p>
CP03	Backup & Recovery	<p>Implementazione e test procedure di backup & restore</p> <p>Implementazione politiche di backup con Media Management Library (e.g. Legato Networker, EMC Data Domain, etc...)</p> <p>Duplicazione database via Recovery Manager (RMAN)</p>
CP04	Configurazione e gestione servizi di infrastruttura	<p>Configurazione e gestione Oracle Enterprise Manager 10g, 12c, 13c</p> <p>Configurazione e Gestione Oracle Internet Directory 12c</p> <p>Configurazione e Gestione Oracle VM Manager 3.x</p> <p>Configurazione e gestione Oracle Golden Gate 12c</p>
CP05	Amministrazione tecnologie Oracle Cloud	<p>Oracle PaaS</p> <p>Oracle IaaS</p>
CP06	Disegno e implementazione soluzioni di High Availability & Disaster Recovery	<p>Configurazione e gestione Oracle Data Guard 10g, 11g, 12c (anche in modalità attiva)</p> <p>Configurazione e gestione Real Application Clusters 10g, 11g, 12c</p> <p>Configurazione e gestione clusterware Oracle sulle seguenti piattaforme: (RedHat, Oracle Linux, SuSE, Windows, AIX)</p>
CP07	Gestione VLDB e database distribuiti	<p>Gestione database di grandi dimensioni (VLDB)</p> <p>Implementazione politiche di partizionamento</p> <p>Gestione database distribuiti (streams, advanced queueing, replica dati via snapshot)</p>
CP08	Security	<p>Definizione e implementazione piani di patching periodici</p> <p>Configurazione e gestione delle principali features di sicurezza (advanced security option, database vault, audit vault)</p> <p>Verifica periodica delle principali vulnerabilità in ambito database</p>

SINTESI DELLE ATTIVITA' SISTEMISTICHE		
CP09	Amministrazione e configurazione Sistemi Ingegnerizzati	Amministrazione sistemi Exadata (X3-2 e successivi) Amministrazione sistemi Exalogic (X3-2 e successivi) Amministrazione Oracle Database Appliance (X3-2 e successivi)
CP10	Troubleshooting and Incident Management	Apertura e gestione Service Request verso Oracle Support Interfacciamento con i servizi avanzati (Oracle ACS) Incident management Definizione procedure/standard di prevenzione incident

Tabella 3- Elenco delle attività richieste (Supporto Sistemistico)

7.4 SER04: Supporto progettuale e nuove iniziative

Nell'ambito dello sviluppo di architetture basate su tecnologia Oracle è richiesto al gruppo di lavoro di contribuire nella misura delle proprie competenze ed esperienze fatte anche presso altri Clienti di supportare la Committente nel corso di progetti che possono riguardare:

- Valutazioni e studi di fattibilità di nuovi pattern architeturali e sull'uso specifico di nuove tecnologie o funzionalità nell'ambito della fornitura;
- Sviluppo di architetture per nuove applicazioni, supportando il team di sviluppo nell'individuazione architetture migliore e che risponda ai requisiti di progetto richiesti;
- Evoluzioni di architetture preesistenti ma che richiedono un rework architetture volto a rispondere a nuovi requisiti tecnico-funzionali o a variazioni di contesto (e.g. aumento del numero di utilizzatori e/o numero di transazioni)
- Attività a carattere progettuale su Software di base Oracle

Anche per questa tipologia di supporto si confermano le attività e le modalità operative di ingaggio descritte al *paragrafo 7.3*, richiedendo inoltre le seguenti:

- supporto e presenza ai SAL di progetto;
- redazione e manutenzione di piani di progetto;
- redazione di documentazione di architettura e di esercizio;
- redazione di documentazione attestante campagne di test eseguite per conto della Committente.

7.5 SER05: Servizio di Gestione dell'emergenza

Al fine di gestire al di fuori dell'orario di lavoro concordato, con la massima efficacia, situazioni di emergenza che possono riguardare:

- business incident su applicazioni e servizi H24;
- security incident su applicazioni e servizi H24;
- malfunzionamenti sul software di base nel perimetro di fornitura;
- malfunzionamenti su hardware nel perimetro di fornitura;

il Fornitore sarà chiamato ad organizzare un servizio di gestione dell'emergenza al fine di intervenire con la massima tempestività (si veda KPI_06, Tabella 15 - KPI_06) per risolvere l'anomalia e consentire il ripristino del servizio impattato nel minor tempo possibile.

A tale scopo il DEC contatterà il Referente Tecnico (telefonicamente) per l'apertura dello scenario di emergenza. Per lo svolgimento delle attività da remoto ASPI garantirà l'accesso ai propri sistemi tramite VPN.

A tale fine occorrerà che il Fornitore organizzi al minimo:

- un presidio remoto di una figura professionale con conoscenza del contesto operativo della Committente con competenze al minimo di DBA Junior;
- un numero di telefono e un indirizzo e-mail unico per il servizio di gestione delle emergenze;
- una postazione di lavoro remota del Fornitore con il software necessario all'espletamento dei singoli task. Sarà compito del Fornitore provvedere alle necessarie installazioni del software sulla postazione del servizio di emergenza.

Questo servizio è regolamentato con i livelli di servizio definiti al paragrafo 11 "Livelli di Servizio".

7.6 SER06: Rilascio del servizio (handover)

Questa attività si riferisce al passaggio di consegne da parte del Fornitore uscente verso il Fornitore entrante. Questa fase dovrà **iniziare 30 giorni** prima del termine del contratto tra Committente e Fornitore uscente ed è a carico di quest'ultimo indicare un referente specifico dell'attività.

All'avvio della fase di handover verrà condiviso e redatto un **Piano di Rilascio** che specifichi le modalità con cui verrà svolta questa fase. Al termine sarà invece richiesta una relazione finale a cura del Fornitore uscente che dettagli le attività svolte in questa fase e che sia controfirmata dal Fornitore entrante.

Le attività di trasferimento di conoscenze e documentazione dovranno essere svolte mediante opportune sessioni di lavoro condivise con Autostrade per l'Italia, in modo da rispettare i termini relativi al passaggio di consegna.

In questo periodo il Fornitore uscente dovrà garantire la massima disponibilità nei confronti di ASPI e del Fornitore entrante per quanto riguarda:

- l'organizzazione di almeno 2 sessioni settimanali di 8 ore di training on the job del servizio di assistenza sistemistica e delle sue peculiarità;
- la disponibilità a sessioni di Q&A (question & answer);
- il passaggio di consegne delle attività non ancora completate e che si prevede siano completate dal Fornitore entrante;
- il rilascio della documentazione:
 - relativa alle procedure di esercizio;
 - relativa alle architetture;
 - dei progetti in corso e terminati.

Durante tale periodo il Fornitore uscente dovrà continuare ad assicurare i livelli di servizio previsti dal contratto.

8 Gruppo di lavoro

In questo capitolo si descrivono le figure professionali richieste dal presente capitolato.

Il Fornitore si deve qualificare come un partner che condivide e supporta gli obiettivi della Committente con propri specialisti e con la propria organizzazione e dovrà prevedere un **Referente tecnico del contratto (RT)**, unico per l'intera fornitura, a coordinamento di tutte le attività erogate. La Committente, con le unità organizzative direttamente coinvolte nel coordinamento dell'erogazione dei servizi e con la figura del **Direttore Esecutivo del Contratto (DEC)**, farà riferimento a tale figura per tutti gli aspetti generali, economici ed organizzativi o per scalare ogni problema riguardante la fornitura.

La presenza del Referente tecnico del contratto **NON** dovrà comportare costi aggiuntivi per la Committente.

Per l'esecuzione delle attività on-site il Fornitore dovrà predisporre un team di lavoro tecnico con un numero di risorse composto come illustrato nella tabella di seguito.

FIGURA PROFESSIONALE	N° RISORSE
ANALISTA DATABASE ORACLE	1
DATABASE MANAGER ORACLE SENIOR	2
DATABASE MANAGER ORACLE JUNIOR	1

Tabella 4- Numero di risorse tecniche richieste nel gruppo di lavoro

Si riporta poi nella tabella di seguito la ripartizione delle figure professionali sopracitate per i servizi di servizi di supporto sistemistico su software di base Oracle (SER03) e per quello di supporto ai progetti e nuove iniziative (SER04).

SERVIZIO	FIGURA PROFESSIONALE	N° RISORSE
SER03	DATABASE MANAGER ORACLE SENIOR	1
	DATABASE MANAGER ORACLE JUNIOR	1
SER04	ANALISTA DATABASE ORACLE	1
	DATABASE MANAGER ORACLE SENIOR	1

Tabella 5- Figure professionali e numero richieste nei servizi SER03 e SER04

Si evidenzia che con le suddette risorse, il Fornitore dovrà intrattenere un rapporto di lavoro e/o di collaborazione diretto o indiretto, nel rispetto della normativa pro tempore vigente.

Il Fornitore dovrà eseguire le prestazioni oggetto dell'affidamento impiegando risorse corrispondenti alle figure professionali previste nei paragrafi successivi.

In sede di offerta il Fornitore dovrà presentare i relativi curriculum vitae delle diverse risorse rispettando, pena l'esclusione, i requisiti minimi richiesti per la figura professionale di appartenenza. I curriculum vitae presentati dovranno, pena esclusione, appartenere alle risorse del gruppo di lavoro che svolgeranno le attività richieste all'interno del perimetro del servizio e previste al paragrafo 7.

Nel paragrafo successivo vengono indicati gli elementi minimi che dovranno essere presenti nei curriculum vitae presentati e che saranno oggetto di valutazione.

8.1 REFERENTE TECNICO DEL CONTRATTO

8.1.1 Requisiti minimi

I requisiti minimi richiesti per la figura sono:

- titolo di studio: **diploma di scuola media superiore**;
- essere inquadrato contrattualmente almeno come **Quadro/Dirigente** all'interno dell'organigramma aziendale del Fornitore;
- comprovata **esperienza di almeno 10 anni** nella gestione di gruppi di lavoro assegnati a progetti complessi in ambito IT;
- conoscenza della **lingua inglese**;
- conoscenza avanzata della **lingua italiana** nella comprensione, nello scritto e nel parlato da comprovare con appartenenza a madrelingua italiana o certificazione minima C2.

8.1.2 Responsabilità

La figura del Referente tecnico di contratto, competono le seguenti responsabilità:

- Sovrintendere, gestire la presa in carico dei servizi, illustrandone l'organizzazione nelle fasi di presa in carico
- interfacciarsi con il cliente per la definizione degli obiettivi dei piani di lavoro;
- definire il perimetro delle attività del gruppo di lavoro;
- gestire 'escalation' interne alla struttura organizzativa del Fornitore per garantire il massimo livello di supporto richiesto in caso di necessità o di identificazioni di criticità;
- definire gli aspetti tecnico-organizzativi in tutti gli incontri di pianificazione, consuntivazione e verifica delle prestazioni di servizio contrattualmente previsti;
- garantire un continuo monitoraggio dei livelli di servizio offerti ed attivare le necessarie azioni correttive in caso non siano rispettati;
- assicurare almeno 1 (uno) giorno di presenza mensile presso la sede dove opera l'unità operativa di ASPI, al fine di verificare direttamente lo stato e l'andamento delle attività oggetto della fornitura.
- presenziare agli incontri mensili di pianificazione / consuntivazione relativi ai servizi richiesti e a quelli trimestrali di verifica sulle performance dei servizi.
- assumere il ruolo di principale interlocutore per tutti gli aspetti, sia contrattuali che gestionali, relativi ai contenuti ed all'andamento del servizio di assistenza;
- garantire il massimo grado di stabilità del gruppo di lavoro proposto in fase di assegnazione del contratto;

- pianificare con ASPI tutte le attività (sistemistiche e progettuali) ed eventuali attività fuori dal normale orario di lavoro;
- supportare il DEC nel monitoraggio e controllo delle attività relative al perimetro contrattuale;
- assicurare la continua formazione delle risorse che compongono il gruppo di lavoro.

8.2 ANALISTA DATABASE ORACLE

8.2.1 Requisiti minimi

I requisiti minimi richiesti per la figura sono:

- titolo di studio: **diploma di scuola media superiore**;
- conoscenza della **lingua inglese**;
- conoscenza avanzata della **lingua italiana** nella comprensione, nello scritto e nel parlato da comprovare con appartenenza a madrelingua italiana o certificazione minima C2.
- **certificazioni** Oracle obbligatorie.

Codice	Certificazione
CF01	Oracle Certified Professional RDBMS 10g
CF02	Oracle Certified Professional RDBMS 11g
CF03	Oracle Certified Professional RDBMS 12c
CF04	Oracle Certified Expert RAC 10g
CF05	Oracle Certified Expert RAC 11g
CF06	Oracle Certified Expert RAC 12c
CF07	Oracle Certified Specialist EXADATA
CF09	Oracle Certified Expert RDBMS Performance Tuning
CF10	Oracle Certified Specialist Linux
CF11	Oracle RDBMS DataWhareousing

Tabella 6- Certificazioni minime richieste per la Figura A "Analista Database"

In termini di competenze sono richiesti al minimo i seguenti anni di esperienza per le competenze definite in paragrafo 7.3.

Codice	Competenza	Anni di esperienza minimi
CP01	Amministrazione Database	3

Codice	Competenza	Anni di esperienza minimi
CP02	Performance, Tuning & monitoring database	5
CP03	Backup & Recovery	3
CP04	Configurazione e gestione servizi di infrastruttura	4
CP05	Amministrazione tecnologie Oracle Cloud	1
CP06	Disegno e implementazione soluzioni di High Availability & Disaster Recovery	5
CP07	Gestione VLDB e database distribuiti	5
CP08	Security	3
CP09	Amministrazione e configurazione Sistemi Ingegnerizzati	3
CP10	Troubleshooting and Incident Management	3

8.2.2 Responsabilità

Di seguito vengono riportate le principali responsabilità della figura di Analista Database:

- supportare il cliente nella fase di modellazione dati;
- individuare le migliori funzionalità offerte dal SW di base per efficientare i processi interni del cliente;
- semplificare il processo di creazione di architetture database distribuite;
- aggiornare il cliente sulle principali vulnerabilità in termini di sicurezza informatica a cui potrebbero essere esposti i propri sistemi;
- definire e implementare dei piani di patching periodici finalizzati a mantenere aggiornati i sistemi.

8.3 DATABASE MANAGER ORACLE SENIOR

8.3.1 Requisiti minimi

I requisiti minimi richiesti per il Database Manager Senior sono:

- titolo di studio: **diploma di scuola media superiore;**

- ottima conoscenza della **lingua italiana** nella comprensione, nello scritto e nel parlato da comprovare con appartenenza a madrelingua italiana o certificazione minima C2;
- conoscenza della **lingua inglese**.
- **certificazioni** Oracle obbligatorie

Codice	Certificazione
CF01	Oracle Certified Professional RDBMS 10g
CF02	Oracle Certified Professional RDBMS 11g
CF03	Oracle Certified Professional RDBMS 12c
CF04	Oracle Certified Expert RAC 10g
CF05	Oracle Certified Expert RAC 11g
CF06	Oracle Certified Expert RAC 12c
CF07	Oracle Certified Specialist EXADATA
CF10	Oracle Certified Specialist Linux

Tabella 7- Certificazioni minime richieste per la Figura B "Database Manager Senior"

In termini di competenze sono richiesti al minimo i seguenti anni di esperienza per le competenze definite in paragrafo 7.3.

Codice	Competenza	Anni di esperienza minimi
CP01	Amministrazione Database	2
CP02	Performance, Tuning & monitoring database	3
CP03	Backup & Recovery	2
CP04	Configurazione e gestione servizi di infrastruttura	2
CP05	Amministrazione tecnologie Oracle Cloud	1
CP06	Disegno e implementazione soluzioni di High Availability & Disaster Recovery	3
CP07	Gestione VLDB e database distribuiti	3
CP08	Security	3

Codice	Competenza	Anni di esperienza minimi
CP09	Amministrazione e configurazione Sistemi Ingegnerizzati	2
CP10	Troubleshooting and Incident Management	2

8.3.2 Responsabilità

Di seguito vengono riportate le principali responsabilità della figura di Database Manager Senior:

- installazione e configurazione di database anche in soluzione di High Availability & Disaster Recovery;
- effettuare attività di tuning e monitoraggio dei livelli di sicurezza, delle performance e dell'utilizzo dei database;
- partecipare alla definizione ed alla implementazione delle politiche di sicurezza dei database in esercizio;
- fornire raccomandazioni sul modello fisico del database;
- effettuare escalation per il supporto dei database di produzione in caso di incidenti significativi;
- lavorare in congiuntamente con gli sviluppatori al fine di raggiungere i requisiti e le specifiche di progetto;
- definire i template di documentazione, la revisione e formalizzazione della stessa in modo da garantire chiarezza ed esaustività in relazione alle varie attività svolte sui sistemi del cliente

8.4 DATABASE MANAGER ORACLE JUNIOR

8.4.1 Requisiti minimi

I requisiti minimi richiesti per il Database Manager Oracle Junior sono:

- titolo di studio: **diploma di scuola media superiore**
- ottima conoscenza della **lingua italiana** nella comprensione, nello scritto e nel parlato da comprovare con appartenenza a madrelingua italiana o certificazione minima C2.
- **certificazioni** Oracle obbligatorie

Codice	Certificazione
CF02	Oracle Certified Professional RDBMS 11g
CF03	Oracle Certified Professional RDBMS 12c
CF05	Oracle Certified Expert RAC 11g
CF08	Oracle Certified Expert SQL

Tabella 8- Certificazioni minime richieste per la Figura C "Database Manager Junior"

In termini di competenze sono richiesti al minimo i seguenti anni di esperienza per le competenze definite in paragrafo 7.3.

Codice	Competenza	Anni di esperienza minimi
CP01	Amministrazione Database	1
CP02	Performance, Tuning & monitoring database	0
CP03	Backup & Recovery	1
CP04	Configurazione e gestione servizi di infrastruttura	0
CP05	Amministrazione tecnologie Oracle Cloud	0
CP06	Disegno e implementazione soluzioni di High Availability & Disaster Recovery	0
CP07	Gestione VLDB e database distribuiti	0
CP08	Security	1
CP09	Amministrazione e configurazione Sistemi Ingegnerizzati	0
CP10	Troubleshooting and Incident Management	1

8.4.2 Responsabilità

Di seguito vengono riportate le principali responsabilità della figura di Database Manager Junior:

- svolgere le attività relative al Change Management, avendo cura di rispettare e garantire la corretta adozione delle policy aziendali del cliente in termini di standard di nomenclatura e sicurezza, interfacciandosi all'occorrenza con gli sviluppatori;
- documentare in modo chiaro ed esaustivo tutte le attività svolte sui sistemi del cliente;
- svolgere attività di Day-by-Day richieste, comunicate attraverso differenti strumenti informatici (e.g. mail, ticket, etc...);
- svolgere tutte attività pianificate dal cliente (e.g. installazioni di SW di base, applicazione di patch, verifiche periodiche sullo stato dei sistemi, etc...);
- nel contesto delle attività di monitoraggio giornalieri, provvedere a segnalare eventuali situazioni anomale relativamente allo stato dei sistemi, rilevate a fronte della attività quotidiana di controllo;

- verificare il corretto funzionamento delle procedure di amministrazione dei sistemi interessati (backup, job di monitoraggio, job di replica dati, etc...).

9 Modello di Governance e matrice delle responsabilità

Il modello di Governance è la struttura organizzativa finalizzata alla gestione delle relazioni tra la Committente e il Fornitore.

Come previsto dal Codice degli Appalti, ASPI nominerà una figura che sarà indicata come DEC che coadiuverà il RUP nel coordinamento, direzione e controllo tecnico-contabile dell'esecuzione del contratto, in modo da assicurarne la regolare esecuzione.

Il Fornitore, a sua volta, metterà a disposizione la figura del RT per il coordinamento di tutte le attività erogate, del team di specialisti esterni e chiamato a svolgere tutti gli adempimenti amministrativi.

IL DEC e il RT coordineranno il team interno ed esterno rispettivamente, e si interfaceranno in maniera periodica per supervisionare lo stato di avanzamento delle varie attività, per effettuare i consuntivi mensili, per risolvere problematiche emerse nell'erogazione dei servizi, ecc. come è descritto in dettaglio nel paragrafo 7.1.

9.1 Ruoli lato Committente

Di seguito sono descritte le figure con i relativi ruoli e responsabilità di Committente.

Struttura di riferimento	Figura	Ruolo e responsabilità
ASPI ITS/SNF/ITR	Responsabile unico del Procedimento (RUP)	È la risorsa della Committente che vigila sullo svolgimento delle fasi di progettazione, affidamento ed esecuzione dell'intervento e provvede a creare le condizioni affinché il processo realizzativo risulti condotto in modo unitario in relazione ai tempi e ai costi preventivati, alla qualità richiesta, alla manutenzione programmata, alla sicurezza e alla salute dei lavoratori e in conformità alla disposizione di legge in materia.
ASPI ITS/SNF/ITR/SES	Direttore dell'Esecuzione del Contratto (DEC)	È la risorsa della Committente cui compete il controllo, il coordinamento e l'attivazione dei servizi oggetto di fornitura. È responsabile di: <ul style="list-style-type: none"> • coordinare il team interno dei DBA administrator; • supervisionare l'andamento del contratto verificando il rispetto delle clausole contrattuali; • partecipare agli stati di avanzamento periodici pianificati con il Fornitore; • gestire le priorità in caso di conflitto di attività;

Struttura di riferimento	Figura	Ruolo e responsabilità
		<ul style="list-style-type: none"> • interfacciarsi con il RT segnalando eventuali scostamenti sui livelli di servizio. • gestire le escalation interne ad ASPI.

Tabella 9 - Ruoli e figure

9.2 Ruoli lato Fornitore

All'interno dell'offerta il concorrente deve dettagliare il modello di Governance con cui intende gestire la fornitura in relazione alle sue responsabilità e a quelle del DEC.

Si richiede al Fornitore di garantire al minimo le responsabilità della figura Referente Tecnico di Contratto definita in 8.1.

9.3 Matrice delle responsabilità

Si riporta nella tabella RACI che segue una suddivisione proposta per disciplinare le responsabilità tra la Committente e il Fornitore nell'ambito dei servizi oggetto di fornitura e riportati al capitolo 7.

Alla tabella si applica il formalismo RACI che prevede:

- **Responsible (R).** È colui che ha la responsabilità dell'attività in scopo: esegue ed assegna l'attività;
- **Accountable (A).** È colui che ha la responsabilità sul risultato dell'attività in termini di scopo, tempo e costi.
- **Consulted (C).** È colui che supporta il responsabile dell'attività per l'esecuzione dell'attività.
- **Informed (I).** È colui che deve essere informato al momento dell'esecuzione dell'attività.

ATTIVITA'	COMMITTENTE (ASPI)		FORNITORE ENTRANTE	FORNITORE USCENTE
	RUP	DEC		
Presa in carico del servizio (startup)	I	A/C	R	R
Coordinamento della fornitura	I	A	R	n.a.
Supporto sistemistico su software di base		A/C	R	n.a.

ATTIVITA'	COMMITTENTE (ASPI)		FORNITORE ENTRANTE	FORNITORE USCENTE
	RUP	DEC	RT	RT
Supporto progettuale per lo sviluppo di nuove architetture		A/R	R/C	n.a.
Servizio di Gestione dell'Emergenza H24		A	R	n.a.
Rilascio del servizio (handover)	I	A/C	I	R

Tabella 10- Tabella RACI

10 Modalità di erogazione del servizio

10.1 Pianificazione e consuntivazione attività

La pianificazione (e la consuntivazione del mese precedente) avverrà mensilmente, di norma il primo lunedì del mese: si terrà un incontro presso la sede ASPI di Firenze cui parteciperanno obbligatoriamente:

- Per ASPI - il DEC della presente gara (direttamente interessato nella gestione e nel coordinamento dei servizi);
- Per il Fornitore - il RT.

Tale incontro avrà l'obiettivo di condividere:

- l'andamento complessivo del servizio;
- gli incidenti che hanno richiesto l'attivazione del servizio di gestione dell'emergenza nel mese precedente;
- il numero di ticket gestiti;
- le attività legate ai progetti in corso;
- le risultanze delle attività svolte nel mese precedente;
- la pianificazione delle nuove attività previste con richiesta di formalizzazione degli effort, risorse coinvolte e tempistiche di completamento (Ordinativi di Lavoro); tale richiesta dovrà essere stimata dal Fornitore entro massimo 5 gg lavorativi successivi alla richiesta della Committente
- gli eventuali interventi al di fuori dall'orario lavorativo concordato;

Per ogni Ordinativo di lavoro pianificato (ODL), la Committente provvederà a valutare la positiva conclusione e svolgimento dell'attività richiesta con un rapporto di chiusura attività con indicazione dell'esito e del tempo impiegato (accettazione del VERBALE di COLLAUDO) secondo il formato predisposto in *ALLEGATO C – Ordinativo di Lavoro / Verbale di Collaudo* e verrà corrisposto economicamente, in caso di esito positivo, solamente quanto preventivamente pianificato.

Al termine dell'incontro si redigerà il verbale dell'incontro e sarà controfirmato da ASPI e dal Fornitore. Il modello di verbale è riportato in *ALLEGATO A - Verbale incontro di coordinamento*.

10.2 Logistica e orario di Lavoro

Le attività della fornitura dovranno essere svolte presso la sede ASPI di Firenze, tranne quelle remote a ticket (si veda paragrafo 7.3) e quelle normate dal servizio di gestione dell'emergenza (si veda paragrafo 7.5).

Le risorse del Fornitore che debbono collegarsi alla rete aziendale ASPI devono essere esplicitamente autorizzate da ASPI, disporre di un telefono cellulare, di un indirizzo e-mail e di un notebook con caratteristiche adeguate alla connessione, opportunamente dimensionate, in termini di hardware e software, in funzione dell'attività da svolgere e rispondenti ai requisiti di sicurezza definiti da ASPI (che saranno consegnati in corso di esecuzione del contratto). In particolare, tutte le postazioni di lavoro che, seppure in modo minimale, si conetteranno alla rete aziendale ASPI dovranno essere dotate di:

- un programma antivirus mantenuto e aggiornato di frequente (almeno settimanalmente) a cura e spese del Fornitore;
- programmi per la scrittura di documenti (editor documenti, fogli elettronici);
- programmi per lo svolgimento delle mansioni oggetto della fornitura.

Tutti i software, tranne quelli esplicitamente forniti da ASPI, devono acquistati ed essere licenziati dal Fornitore

L'orario di lavoro per l'erogazione del servizio di fornitura è quello proposto dal fornitore in fase di offerta come possibile estensione all'orario minimo richiesto che va dalle 9.00 alle 18.00 (con pausa pranzo non superiore ad un'ora).

10.3 Attività fuori del normale orario di lavoro

Qualora ITS/SNF ritenga che il lavoro richiesto non possa essere effettuato nella giornata durante l'orario di lavoro concordato, può richiedere, previo preavviso di **almeno 5gg lavorativi**, direttamente al RT eventuali prestazioni in diverso orario (notturno, feriale, festivo).

Si conviene che il numero massimo di interventi pianificati fuori del normale orario lavorativo non potrà superare il numero di **4 interventi al mese** coinvolgendo il personale tecnico e le figure professionali necessarie del gruppo di lavoro, al suo completo svolgimento.

10.4 Gestione dei picchi di lavoro

Nel corso di durata contrattuale potranno verificarsi situazioni speciali, legate al contesto operativo di ASPI, che determinano eccezionali carichi di lavoro.

In questi casi il Fornitore dovrà essere in grado di allargare il gruppo di lavoro conseguentemente e nel rispetto di quanto pianificato nelle riunioni di coordinamento (capitolo 7.2).

Resta inteso che per nessun motivo il Fornitore potrà derogare dagli SLA contrattuali anche in presenza di picchi di lavoro.

10.5 Stabilità del servizio

Con riferimento a quanto indicato ai punti precedenti il Fornitore deve assicurare al minimo per tutta la durata contrattuale il numero di risorse concordato in fase contrattuale (vedi *Tabella 4- Numero di risorse tecniche richieste nel gruppo di lavoro*).

In caso di sostituzione del personale impiegato, il Fornitore sarà tenuto a giustificare la sostituzione, dovrà proporre persone che rispettino i requisiti minimi definiti al capitolo 8 e dovrà assicurare che la sostituzione avvenga senza alcun impatto sull'attività corrente. Rimane a carico del Fornitore formare la nuova risorsa sull'ambiente e sulle modalità operative di ASPI.

ASPI si riserva di verificare la rispondenza delle competenze del sostituto in base a quanto definito al capitolo 8 . Il numero delle possibili sostituzioni è misurato dal KPI_03 (si veda Tabella 13 - KPI_03) in ragione di quanto offerto dal fornitore in sede di gara.

10.6 Sostituzione del personale

Nella fase iniziale del contratto non è consentito presentare per lo svolgimento delle attività, risorse diverse da quelle presentate in sede di offerta e corrispondenti ai curriculum vitae valutati.

Nel corso dell'erogazione del servizio la Committente si riserva il diritto di chiedere al Fornitore, che non potrà rifiutarsi, la sostituzione del personale che, pur disponendo di un Curriculum Vitae con i requisiti richiesti, non dimostri sufficiente competenze e autonomia operativa nello svolgimento delle prestazioni contrattuali.

La Committente ha la facoltà di pretendere la sostituzione dandone motivazione tecnica e senza alcun onere a proprio carico, **entro 10 giorni** dalla comunicazione al RT.

11 Livelli di servizio

Periodicamente con frequenza diversa in base alla definizione dei vari indicatori, ed all'interno degli incontri di coordinamento mensili, verranno esaminati i livelli di servizio conseguiti dal Fornitore nell'erogazione dei servizi oggetto della fornitura (vedi capitolo 7).

11.1 Indicatori su Governance fornitura

	KPI_01 – RISPETTO PERIODO DI PRESA IN CARICO DEL SERVIZIO (STARTUP)
Ambito di attività	Presa in carico del servizio (startup)
KPI	Rispetto del periodo indicato per il recepimento della formazione del Gruppo di Lavoro del Fornitore entrante che viene eseguita dal Fornitore uscente.
Livello di Servizio Atteso	Target = 0 giorni di ritardo rispetto alla data prevista
Algoritmo	Target = data concordata per il termine della formazione – data effettiva di presa in carico del servizio

KPI_01 – RISPETTO PERIODO DI PRESA IN CARICO DEL SERVIZIO (STARTUP)	
Periodo di riferimento per calcolo	Primi 30gg del contratto
Periodicità di misurazione	Puntuale
Penale	200 € per ogni giorno di ritardo

Tabella 11 -KPI_01

KPI_02 – RISPETTO PERIODO DI PASSAGGIO DI CONSEGNE (HANDOVER)	
Ambito di attività	Rilascio del servizio (handover)
KPI	Rispetto del periodo indicato per la fase di formazione da erogare al Fornitore entrante.
Livello di Servizio Atteso	Target = 0 giorni di ritardo rispetto alla data prevista
Algoritmo	Target = data concordata per il termine della formazione – data effettiva di presa in carico del servizio da parte del fornitore entrante.
Periodo di riferimento per calcolo	Primi 30gg del contratto
Periodicità di misurazione	Puntuale
Penale	200 € per ogni giorno di ritardo

Tabella 12 - KPI_02

KPI_03 – STABILITA' GRUPPO DI LAVORO	
Ambito di attività	Coordinamento della fornitura
KPI	Variazioni del GdL rispetto al numero di risorse e figure contrattualmente previste.
Livello di Servizio Atteso	Una sostituzione per ogni anno di riferimento
Algoritmo	Sul periodo di un anno: totale risorse sostituite nell'anno di riferimento – valore target di sostituzioni nell'anno di riferimento
Periodo di riferimento per calcolo	Durata complessiva del periodo contrattuale
Periodicità di misurazione	Annuale

KPI_03 – STABILITA' GRUPPO DI LAVORO	
Penale	20.000€ per ogni risorsa sostituita oltre Target

Tabella 13 - KPI_03

11.2 Indicatori di misurazione operatività

KPI_05 – GESTIONE INCIDENT IN ORARIO DI LAVORO	
Ambito di attività	Supporto sistemistico su software di base
KPI	Tempo di risoluzione del singolo incident o della singola richiesta di change request effettuata a fronte di incident
Livello di Servizio Atteso	ALTA: 1,5 ore MEDIA: 4 ore BASSA: 6 ore O target migliorativo dichiarato in fase di offerta
Algoritmo	<p>Calcolo dei minuti di ritardo nella risoluzione dell'incident o nell'evasione del change request rispetto al tempo target richiesto</p> <p>Il tempo da cui parte il calcolo del tempo di risoluzione è determinato dall'orario di apertura del ticket sulla piattaforma di Service Management della Committente (o altro sistema indicato dalla Committente), effettuato in automatico dalla piattaforma di monitoraggio o a seguito di segnalazione al Service Desk (farà fede il primo degli eventi) e termina con l'orario di risoluzione da parte del Fornitore dell'incident o dell'evasione della change request (orario di risoluzione del ticket).</p> <p>La finestra di servizio richiesta è conforme all'orario di lavoro dichiarato dal Concorrente in fase di offerta.</p>
Periodo di riferimento per calcolo	Puntuale
Periodicità di misurazione	Mensile
Penale	1000€ ogni 5 ticket di tipologia ALTA risolti oltre i tempi previsti. 500€ ogni 5 ticket di tipologia MEDIA risolti oltre i tempi previsti.

Tabella 14 - KPI_05

Qui di seguito si dà evidenza della priorità:

ALTA = L'anomalia riscontrata impedisce, totalmente o in parte, il corretto funzionamento del servizio relativamente alle funzionalità critiche.

MEDIA = L'anomalia riscontrata impedisce il corretto funzionamento del servizio relativamente a funzionalità importanti ma non critiche.

BASSA = L'anomalia riscontrata rende disagiata l'utilizzo dell'applicazione.

La classificazione del guasto è effettuata dalla Committente.

11.3 Indicatori di misurazione dell'operatività in situazioni speciali

KPI_06 – GESTIONE INCIDENT ALL'INTERNO DEL SERVIZIO GESTIONE EMERGENZE	
Ambito di attività	Servizio di gestione dell'emergenza
KPI	Tempo di risoluzione del singolo incident o della singola richiesta di change/request effettuata a fronte di incident
Livello di Servizio Atteso	ALTA: 2,5 ore MEDIA: 3,5 ore O target migliorativo dichiarato in fase di offerta
Algoritmo	Calcolo dei minuti di ritardo nella risoluzione dell'incident o nell'evasione del change/request rispetto al tempo target richiesto Il tempo da cui parte il calcolo del tempo di risoluzione è determinato dall'orario di apertura del ticket sulla piattaforma di Service Management della Committente (o altro sistema indicato dalla Committente), effettuato in automatico dalla piattaforma di monitoraggio o a seguito di segnalazione al Service Desk (farà fede il primo degli eventi) e termina con l'orario di risoluzione da parte del Fornitore dell'incident o evasione della change/request. La finestra di servizio richiesta è quella al di fuori dell'orario di lavoro dichiarato dal Concorrente in fase di offerta
Periodo di riferimento per calcolo	Puntuale
Periodicità di misurazione	Mensile

KPI_06 – GESTIONE INCIDENT ALL'INTERNO DEL SERVIZIO GESTIONE EMERGENZE	
Penale	1000€ ogni intervento di tipologia ALTA presi in carico oltre i tempi previsti. 500€ ogni intervento di tipologia MEDIA presi in carico oltre i tempi previsti.

Tabella 15 - KPI_06

Qui di seguito si dà evidenza della priorità:

ALTA = L'anomalia riscontrata impedisce, totalmente il corretto funzionamento del servizio relativamente alle funzionalità critiche.

MEDIA = L'anomalia riscontrata impedisce il corretto funzionamento del servizio relativamente a funzionalità importanti ma non critiche.

La classificazione del guasto è effettuata dalla Committente.

11.4 Indicatori di misurazione dell'operatività in attività progettuali (Ordinativi di Lavoro)

KPI_07 – GESTIONE Ordinativi di Lavoro (OdL)	
Ambito di attività	Supporto progettuale (Gestione di Ordinativi di Lavoro)
KPI	Numero di ordinativi di lavoro in ritardo rispetto alla data indicata in fase di pianificazione mensile.
Livello di Servizio Atteso	Target = 80% numero di ordinativi di lavoro OdL correttamente eseguiti nei tempi previsti o target migliorativo dichiarato in fase di offerta
Algoritmo	Rapporto tra gli OdL correttamente eseguiti nei tempi previsti e quelli in ritardo.
Periodo di riferimento per calcolo	Durata complessiva del periodo contrattuale
Periodicità di misurazione	Mensile
Penale	100 € per ogni 5% di OdL in ritardo in più rispetto al target concordato (base o migliorativo)

Tabella 16 - KPI_07

12 Definizioni, Acronimi Glossario

12.1 Glossario

Fornitore è il soggetto che, essendo aggiudicatario, è chiamato ad erogare i servizi e a consegnare i beni oggetto della gara d'appalto.

Incident: è la qualificazione di una richiesta utente dovuta al mancato funzionamento, parziale o totale, delle apparecchiature causato da guasto alle componenti delle stesse;

Intervento: intervento on-site da parte del Fornitore per la individuazione del guasto e la valutazione sulle modalità di ripristino della apparecchiatura. Il "tempo di intervento" indica il tempo trascorso tra l'apertura di un ticket ed il termine della valutazione delle modalità di ripristino.

Manutenzione: il servizio finalizzato al ripristino del funzionamento delle apparecchiature compresa la sostituzione e/o riparazione di parti e/o componenti, che risultano difettosi;

Postazione di lavoro (PDL): si intende, un personal computer e/o un notebook sul quale sono installati i software di base ed i software applicativi richiesti, in licenza d'uso a tempo indeterminato;

Responsabile di Commessa: è il referente del Fornitore. Il Responsabile di Commessa dovrà essere dedicato alle attività di coordinamento ed è Responsabile nei confronti della Committente, per tutti gli aspetti generali o per scalare ogni problema riguardante la fornitura **Specialista di Area:** rappresentano le figure tecniche a cui competono le attività operative di assistenza specialistica sulle diverse aree tecnologiche coinvolte dal servizio.

Ticket: il numero univoco, generato dal sistema, all'atto della registrazione della richiesta dell'utente.

12.2 Definizioni, Acronimi

ASPI: Autostrade per l'Italia (la Committente).

ITS: IT e Sviluppo tecnologico, Funzione di ASPI responsabile di garantire lo sviluppo e la manutenzione del sistema informatico aziendale.

SNF: Sistemi Informativi, unità organizzativa di ASPI facente parte di ITS e responsabile di garantire il Servizio ed esercizio delle architetture informatiche IT di ASPI.

ITR: Sistemi Informativi-IT Operation, unità organizzativa di ASPI facente parte di ITS-SNF e responsabile di gestire le attività Operation IT all'interno della struttura Sistemi Informativi di ASPI (è la struttura referente del presente bando di gara)

RUP: Responsabile Unico del Procedimento. Figura nominata dalla stazione appaltante, prevista dal Codice degli appalti, che vigila sullo svolgimento delle fasi di progettazione, affidamento ed esecuzione dell'intervento e provvede a creare le condizioni affinché il processo realizzativo risulti condotto in modo unitario in relazione ai tempi e ai costi preventivati, alla qualità richiesta, alla manutenzione programmata, alla sicurezza e alla salute dei lavoratori e in conformità alla disposizione di legge in materia.

DEC: Direttore dell'Esecuzione del Contratto. Figura nominata dalla stazione appaltante, prevista dal Codice degli appalti, che coadiuva il RUP nel coordinamento, direzione e controllo tecnico-contabile dell'esecuzione del contratto stipulato dalla stazione appaltante, in modo da assicurarne la regolare esecuzione.

RT: Referente Tecnico del contratto: figura nominata dall'Appaltatore e deputata al coordinamento organizzativo dell'attività lavorativa del personale impiegato nella esecuzione delle attività oggetto del contratto, nonché interfaccia nei confronti della Committente per tutto ciò che riguarda la pianificazione e la consuntivazione delle attività previste dal contratto.

GDL: indicazione del Gruppo di Lavoro del Fornitore

ODL: Ordinativi di Lavoro. Sono le attività pianificate mensilmente

13 MODULISTICA

ALLEGATO A - Verbale incontro di coordinamento

FORNITORE: _____

CONTRATTO n. _____

MESE DI RIFERIMENTO: _____

Partecipanti all'incontro di coordinamento

Nome e Cognome	Società
<DEC>	ASPI
Altri partecipanti ASPI	ASPI
<Responsabile tecnico>	<Società del Fornitore>
Altri partecipanti lato Fornitore	<Società del Fornitore>

Oggetto

Verbale dell'incontro di coordinamento dei servizi erogati da società esterne ad Autostrade per l'Italia (di seguito ASPI). Tale documento ha lo scopo di determinare:

- La pianificazione dei servizi per il mese successivo che darà origine alla stima dell'impegno necessario allo svolgimento delle attività progettuali da fornire dopo l'incontro di pianificazione entro 5 gg lavorativi successivi all'incontro.
- Analisi KPI
- Il consuntivo del mese precedente
- Varie ed eventuali

Verbale dell'incontro

- **Pianificazione mese successivo**

SER01: Presa in carico del servizio (startup)		
Attività	Inizio	Fine
	gg/mm/aaaa	gg/mm/aaaa

--	--	--

SER02: Coordinamento della fornitura				
Attività	Inizio	Fine	% avanz.	Note/Criticità
	gg/mm/aaaa	gg/mm/aaaa		

SER03: Supporto sistemistico su software di base Oracle		
Attività	Risorse	gg/u
	<nome cognome>	

SER04: Supporto ai progetti e nuove iniziative			
ODL	Inizio	Fine	Descrizione
	gg/mm/aaaa	gg/mm/aaaa	

SER06: Rilascio del servizio (handover)		
Attività	Inizio	Fine
	gg/mm/aaaa	gg/mm/aaaa

- Analisi KPI

Analisi KPI		
KPI	Target	Rilevazione

- Consuntivo mese precedente

SER03: Supporto sistemistico su software di base					
Attività /ticket	Risorsa	Figura	Costo unitario figura	gg/U	Costo
	<nome cognome>	A/B/C			

SER04: Supporto ai progetti e nuove iniziative							
ODL	Inizio	Fine	% avanz.	Figure coinvolte	gg/U	Costo unitario figura	Costo
xxx	gg/mm/aaaa	gg/mm/aaaa		A/B/C			
xxx	gg/mm/aaaa	gg/mm/aaaa					
Costo totale							

SER05: Servizio di Gestione dell'Emergenza H24			
Codice incident	Data - ora	Durata	Note/Criticità
	gg/mm/aaaa - hh:mm	hh:mm	

- **Varie ed eventuali**

....

....

Data: _____

Firma DEC Aspi

Firma Fornitore

ALLEGATO B – Verbale di Presa in Carico del servizio

FORNITORE: _____

CONTRATTO n. _____

VERBALE DI PRESA IN CARICO DELLA FORNITURA

Si verbalizza che ha avuto termine la fase di **presa in carico** per la fornitura dei servizi di **“Assistenza Sistemistica in ambito software Oracle”**.

Di conseguenza, dalla data _____ inizierà l'erogazione di tutti i servizi previsti dalla fornitura, secondo le modalità indicate nel Capitolato Tecnico. Dalla stessa data saranno quindi attivi tutti gli SLA, e l'applicazione delle relative penali in caso di mancato raggiungimento dei livelli minimi previsti.

Data: _____

Firma DEC Aspi

Firma Fornitore (RT)

ALLEGATO C – Ordinativo di Lavoro / Verbale di Collaudo

FORNITORE: _____

CONTRATTO n. _____

ORDINATIVO DI LAVORO N. aaaa-nnn

Componente SW /Istanza DB _____

a preventivo RFC n. _____ a consuntivo

Descrizione ATTIVITA':

.....

.....

Impegno previsto:

Figura Professionale	N° giorni	Importo unitario	Euro
TOTALE:			

Data inizio prevista: _____ Data rilascio prevista: _____

Data: _____

Firma DEC Aspi

Firma Fornitore

VERBALE DI COLLAUDO

Esito positivo

negativo

Data rilascio effettiva: _____

Data: _____

Firma DEC Aspi

Firma Fornitore (RT)

ALLEGATO D - Nomina a Responsabile del trattamento dei dati personali

Spett. le **<nome responsabile esterno>**

Società: **<nome società>**

Oggetto: Nomina a Responsabile del trattamento dei dati personali ai sensi dell'art. 28 Regolamento Europeo 2016/679

Facciamo seguito alle intese intercorse per confermarVi quanto segue.

Premesso che:

- a) Autostrade per l'Italia SpA. e **<nome società>** hanno sottoscritto un contratto con il quale Autostrade per l'Italia SpA ha affidato alla Società **<nome società>** il servizio di **<oggetto del contratto>**
- b) l'esecuzione di detto contratto comporta, da parte del Contraente, il trattamento di dati personali di cui Autostrade per l'Italia SpA è "Titolare" di seguito specificati:

DATI COMUNI, PARTICOLARI, GIUDIZIARI, RISCHIOSI

- c) il Contraente possiede i requisiti di affidabilità richiesti per il trattamento dei dati ed, in particolare
 - a. è dotato di struttura in grado di garantire misure tecniche e organizzative che soddisfino i requisiti della normativa in materia di protezione dei dati personali nonché di possedere le risorse necessarie, in termini finanziari e di organico, per farvi fronte;
 - b. è dotato di sistemi informativi e struttura tecnologica nativamente programmati per garantire la riservatezza dei dati;
 - c. tutti coloro che all'interno della propria organizzazione trattano dati, sono stati previamente autorizzati essendo state impartite adeguate istruzioni sul trattamento dei dati anche riguardo agli obblighi di riservatezza richiesti dalla normativa vigente;
 - d. non ha subito sanzioni da parte dell'Autorità Garante per la Protezione dei Dati Personali;
 - e. non è stato coinvolto in procedimenti civili e/o penali per illeciti connessi al trattamento dei dati personali.

Tutto ciò premesso, Autostrade per l'Italia SpA (nel seguito il "Titolare") ed il Contraente si danno reciprocamente atto e concordano quanto segue.

Le premesse e gli allegati costituiscono parte integrante e sostanziale della presente lettera di nomina.

Il Contraente adotta misure di sicurezza tecniche e organizzative adeguate al rischio tenendo conto non solo della natura, dell'oggetto e del contesto del trattamento, ma anche delle ripercussioni e dei rischi che lo stesso potrà avere sui diritti e sulle persone degli interessati.

Nello specifico il Contraente dichiara:

- di adottare, ove richiesto, misure di pseudonimizzazione e cifratura dei dati alla luce dei criteri innanzi detti;
- di essere in grado di garantire su base permanente la riservatezza, l'integrità, la disponibilità e la resilienza dei sistemi e dei servizi di trattamento;
- di essere in grado di garantire il ripristino tempestivo e la disponibilità dei dati in caso di incidente tecnico o fisico;
- di garantire in ogni caso il rispetto delle indicazioni fornite, anche verbalmente, dal Titolare.

Il Contraente si impegna altresì, ad effettuare l'autovalutazione delle misure di sicurezza, certificando in tal modo la corretta realizzazione delle stesse. Tale autovalutazione dovrà essere effettuata ed inviata al Titolare entro il 15 dicembre di ogni anno.

Il Contraente dovrà rendersi disponibile a collaborare con il Titolare nel caso in cui questi proceda a verifiche (anche tramite l'inoltro di questionari periodici) e/o revisioni di qualsiasi tipo garantendo l'accesso a tutte le informazioni necessarie. In particolare nel caso in cui il trattamento sia effettuato dal Contraente presso le proprie sedi, il Titolare potrà procedere ad ispezioni presso le stesse ove sono effettuati i trattamenti di dati personali riferiti alle suddette attività; a tal fine il Contraente permetterà l'accesso al personale autorizzato dal Titolare ad effettuare le verifiche di cui sopra, avendo ricevuto un preavviso di almeno 5 giorni lavorativi.

Il Contraente assiste il Titolare nel garantire il rispetto degli obblighi imposti dalla normativa in materia di protezione dei dati personali per quanto di sua competenza. In particolare il Contraente dovrà:

- fornire al Titolare ogni informazione utile ed il pieno accesso ai documenti rilevanti nel caso in cui sia necessario procedere ad una -Data Protection Impact Assessment ed in tutte le fasi della stessa: valutazione preliminare, descrizione sistematica dei trattamenti previsti e delle finalità del trattamento, valutazione della necessità e proporzionalità dei trattamenti in relazione alle finalità, valutazione dei rischi per i diritti e le libertà degli interessati, valutazione delle misure previste per affrontare i rischi privacy e documentazione dei risultati, eventuale consultazione preventiva della competente Autorità di Controllo;
- comunicare immediatamente al Titolare qualsiasi minaccia e/o evento di Data Breach;
- informare immediatamente il Titolare qualora siano pervenute al Contraente richieste di esercizio dei diritti di cui agli artt. 15-22 GDPR relative a dati trattati per conto del Titolare;
- fornire al Titolare ogni informazioni utile e piena disponibilità nell'evasione delle richieste di esercizio dei diritti di cui agli artt. 15-22 GDPR relative a dati trattati dal Contraente per conto del Titolare.

Il Contraente dovrà inoltre comunicare tempestivamente (a mezzo di raccomandata con ricevuta di ritorno o posta elettronica certificata all'indirizzo autostradeperlitalia@pec.autostrade.it) al Titolare la propria intenzione di avvalersi di subappaltatori/subfornitori/cessionari per le attività (o parte delle attività), oggetto del contratto indicato alla lett. a) delle premesse, che implicano il trattamento dei dati trattati per

conto del Titolare. In tali casi il Contraente procederà alla nomina a sub-responsabile del trattamento soltanto a fronte di espressa autorizzazione del Titolare (alternativamente: il Contraente procederà alla nomina a sub-responsabile soltanto qualora siano decorsi X giorni dalla suddetta comunicazione dei soggetti cui intende subappaltare/cedere l'attività di trattamento) ed in ogni caso, prima di procedere alla nomina, si impegna a verificare che l'eventuale sub-responsabile offra garanzie adeguate in termini di sicurezza e riservatezza dei dati trattati e comunque in misura non inferiore a quanto prescritto nella presente Nomina. Il Contraente provvederà all'immediata revoca dell'incarico conferito al sub-responsabile, ove accerti il venire meno dei requisiti e/o delle condizioni sopra descritte che hanno consentito l'affidamento dell'incarico.

La presente nomina decorre dalla data in cui viene sottoscritta dalle parti ed è valida fino alla cessazione delle attività sopra citate e comunque non oltre la scadenza del contratto sopra richiamato, ovvero fino alla revoca anticipata per qualsiasi motivo da parte del Titolare. La cessazione delle attività o la revoca anticipata comportano automaticamente l'immediata cessazione dei trattamenti e la restituzione e/o la distruzione dei relativi dati personali, come indicato al punto 11 delle citate istruzioni.

Il Contraente sarà indicato in un elenco aggiornato dei Responsabili del trattamento, che potrà essere inserito nel sito Internet del Titolare ovvero potrà essere altrimenti reso conoscibile agli interessati in modo agevole con l'adozione di altre modalità.

Il Contraente si impegna inoltre a informare immediatamente il Titolare qualora ritenga che le istruzioni ricevute violino la disciplina in materia di trattamento dei dati personali.

La presente nomina deve considerarsi parte integrante del contratto con il Contraente.

Istruzioni per il trattamento dei dati personali

1. Nomina per iscritto come Incaricati del trattamento dei dati personali i propri dipendenti o eventuali altre persone fisiche (consulenti e/o subappaltatori autorizzati dal Titolare) che siano autorizzati a trattare i dati messi a disposizione dal Titolare medesimo, comunicando a quest'ultimo, su specifica richiesta, l'elenco aggiornato degli Incaricati nominati.
2. Identifica e designa per iscritto gli Amministratori di Sistema che, ai sensi del Provvedimento del Garante per la protezione dei dati personali emanato in data 27 novembre 2008 (e successivamente emendato con Provvedimento del 25 giugno 2009) siano deputati a gestire o mantenere le infrastrutture di elaborazione o le loro componenti con cui vengano effettuati trattamenti di dati personali, compresi i sistemi di gestione delle basi di dati, i software di base complessi, i software applicativi, i sistemi di posta elettronica, i sistemi di telefonia, le reti e i sistemi di sicurezza, nella misura in cui consentano di intervenire sui dati personali. La lista di tali Amministratori di Sistema va sempre mantenuta aggiornata e resa disponibile su specifica richiesta (clausola da inserire nel caso in cui il fornitore eroghi tale servizio).
3. Registra gli accessi degli Amministratori garantendo completezza, integrità e inalterabilità degli access log (clausola da inserire nel caso in cui il fornitore eroghi tale servizio).
4. Fornisce agli Incaricati precise istruzioni operative, anche sotto il profilo delle misure di sicurezza, conformemente alle prescrizioni del Regolamento europeo 2016/679 (GDPR) e alla normativa vigente in materia, tenuto anche conto della natura dei dati trattati (comuni, particolari, giudiziari) e di eventuali situazioni organizzative/ambientali particolari.

5. Comunica al Titolare, al momento della ricezione, eventuali richieste di informazioni o comunicazioni degli interessati o del Garante privacy, provvedendo al relativo riscontro previa consultazione del Titolare medesimo. Qualora il Titolare decidesse di riscontrare direttamente le istanze ne darà comunicazione al Contraente il quale dovrà comunque fornire al Titolare le necessarie informazioni e/o collaborazione secondo quanto indicato nel presente atto di nomina.
6. Rileva condizioni di mancata ottemperanza agli obblighi di legge da parte degli Incaricati e propone alle proprie Società/Funzioni competenti gli eventuali provvedimenti correlati.
7. Realizza le misure di sicurezza adeguate secondo quanto indicato nel presente atto di nomina per le stesse, periodici interventi di monitoraggio, di miglioramento e controllo.
8. Realizza, per i trattamenti effettuati anche parzialmente presso le proprie sedi e/o presso le sedi del Titolare con propri strumenti e/o sistemi informativi, l'autovalutazione delle sopra citate misure di sicurezza, l'eventuale analisi del rischio. Tali adempimenti dovranno essere finalizzati ad evitare i rischi, anche accidentali, di distruzione o perdita dei dati, di accesso non autorizzato o di trattamento non consentito o non conforme alle finalità della raccolta.
9. Realizza, aggiorna ed implementa il Registro delle attività di Trattamento ove richiesto ai sensi dell'art. 30 comma 2 GDPR.
10. Non comunica né in alcun caso diffonde a terzi, in Italia o all'estero (Paesi Ue ed extra Ue), i dati trattati per conto del Titolare senza la preventiva autorizzazione dello stesso.
11. In ogni caso, alla cessazione del contratto per qualsiasi causa restituisce i dati al Titolare o al terzo autorizzato dallo stesso Titolare, ovvero, su richiesta di quest'ultimi, distrugge i suddetti dati, provvedendo in ogni caso a dichiarare per iscritto al Titolare o al terzo autorizzato che i dati sono stati restituiti o distrutti e che presso il Contraente non ne esiste alcuna copia.
12. Esegue ogni altro adempimento e/o operazione richiesti dal Titolare e/o necessari per garantire il pieno rispetto delle disposizioni della normativa vigente.

Restiamo in attesa di ricevere, con cortese urgenza, copia della presente da Lei sottoscritta in segno di ricognizione ed integrale espressa accettazione.

Cordiali saluti

Firma Autostrade per l'Italia SpA

Firma Responsabile esterno trattamento
