

Allegato 1

DGR XXX

**MODALITA' DI ACCESSO DEGLI ENTI LOCALI
AI SERVIZI INFRASTRUTTURALI REGIONALI**

| | | | |
|--------------------|----|--------|--|
| Codice documento: | | | |
| Versione: | 01 | | |
| Data di emissione: | | Stato: | |

INDICE

| | | |
|----------|--|----------|
| 1 | Introduzione | 4 |
| 1.1 | Il contesto | 4 |
| 1.2 | La strategia per la PAL lombarda | 5 |
| 1.3 | Il processo di razionalizzazione dei CED degli Enti sanitari regionali | 6 |
| 2 | Soggetti ricompresi nell'iniziativa..... | 6 |
| 2.1 | Soggetti negli allegati A1 e A2 della legge regionale n. 30/2006 (Sireg) | 6 |
| 2.2 | Amministrazioni pubbliche con sede nel territorio della Regione Lombardia | 7 |
| 3 | I servizi previsti..... | 7 |
| 3.1 | Servizi di progettazione e migrazione delle applicazioni in cloud | 7 |
| 3.2 | I servizi di Virtual Data Center..... | 7 |
| 3.3 | Il servizio di connettività dati su rete internet o rete geografica..... | 8 |
| 3.4 | Servizi di supporto..... | 8 |
| 4 | Livelli di servizio..... | 8 |
| 5 | Criteri di quantificazione e modalità di ristoro dei costi..... | 9 |
| 5.1 | Ristoro dei costi dei servizi di progettazione e migrazione delle applicazioni in cloud..... | 10 |
| 5.2 | Ristoro costi per servizi di Virtual Data Center | 10 |
| 5.3 | Ristoro costi per servizi di connettività | 11 |
| 5.4 | Ristoro costi per servizi di supporto | 11 |

| Nome Documento | Stato | Data | Pagina/di |
|----------------|-------|------|-----------|
| | | | 2/12 |

ACRONIMI

| | |
|--------|--|
| AgID | Agenzia per l'Italia Digitale |
| ARIA | Azienda Regionale per l'Innovazione e gli Acquisti |
| DC | Data Center |
| DR | Disaster Recovery |
| EL | Ente Comunale, provinciale, Consorzio di Comuni, Comunità montana |
| EE.LL. | Enti Comunali, provinciali, Consorzi di Comuni, Comunità montane |
| MPLS | Multi Protocol Label Switching |
| RL | Regione Lombardia |
| RPO | Il Recovery Point Objective (RPO) fornisce la misura della massima quantità di dati che il sistema può perdere a causa di guasto improvviso. |
| RTO | Il Recovery Time Objective (RTO) è il tempo necessario per il pieno recupero dell'operatività di un sistema |
| SLA | Service Level Agreement (livelli di servizio) |
| VDC | Virtual Data Center |
| VPN | Virtual Private Network (rete privata virtuale) |
| WAN | Wide Area Network (rete dati geografica) |

| Nome Documento | Stato | Data | Pagina/di |
|----------------|-------|------|-----------|
| | | | 3/12 |

1 INTRODUZIONE

1.1 Il contesto

Come già definito nel “Programma Strategico Semplificazione e Trasformazione Digitale”, Regione Lombardia promuove la razionalizzazione delle proprie infrastrutture ICT e offre un reale contributo alla razionalizzazione delle PAL del territorio, adottando un nuovo modello di erogazione dei servizi infrastrutturali basato sul paradigma multi cloud ibrido.

Già nel gennaio del 2014 Regione Lombardia con il supporto di Aria spa (ex Lombardia Informatica) ha definito il piano triennale regionale per la trasformazione e razionalizzazione delle infrastrutture ICT delle pubbliche amministrazioni del territorio regionale, perseguendo i seguenti obiettivi:

- offrire servizi ICT con livelli di servizio in linea con gli standard di mercato;
- ridurre i costi operativi tipici dei data center (consumi elettrici, manutenzione, ecc);
- recuperare, ove possibile, spazi occupati dalle sale CED locali;
- rispondere alle specifiche direttive afferenti l’ambito ambientale.

In considerazione della specifica natura e dei diversi gradi di autonomia degli enti amministrativi coinvolti, è stato ritenuto opportuno organizzare il Piano secondo tre macro-aree di focalizzazione suddivise in:

- Ente Regione Lombardia e sue società strumentali;
- Aziende Socio Sanitarie Territoriali (ASST e ATS);
- Enti locali del territorio lombardo (Province, Comuni, Comunità montane, ecc.).

Il Piano è stato successivamente attuato con l’avvio nel maggio 2017 della gara “Procedura ristretta ai sensi dell’art. 61 del D.lgs. 50/2016 per l’Outsourcing dei servizi strumentali alla gestione ed alla evoluzione delle infrastrutture tecnologiche di Lombardia Informatica S.p.a. funzionali all’erogazione dei servizi applicativi”.

La strategia di trasformazione digitale di Regione Lombardia e della sua società in house ARIA spa, ha identificato nel paradigma cloud il modello operativo per soddisfare le crescenti richieste di agilità rispetto ai tempi di deployment di un nuovo servizio, di resilienza dei servizi per i cittadini ed imprese lombarde e di ottimizzazione dei costi infrastrutturali ICT.

Il Piano di consolidamento e razionalizzazione dei CED della Pubblica Amministrazione che Regione Lombardia è impostato sui seguenti obiettivi:

➤ Attuare il processo di trasformazione digitale su due direttrici:

1. la razionalizzazione delle proprie infrastrutture, consolidando gli attuali 4 data center regionali in un unico moderno Data Center, con rilevanti risparmi in termini di riutilizzo delle facility e ottimizzazione dei costi energetici (power&cooling) e di esercizio;
2. la migrazione verso il cloud pubblico di almeno il 70% dei servizi regionali erogati attualmente sulle proprie infrastrutture, con una riduzione significativa del parco

| Nome Documento | Stato | Data | Pagina/di |
|----------------|-------|------|-----------|
| | | | 4/12 |

infrastrutturale installato e, grazie all'approccio cloud first, senza più acquisire nuovo hardware all'interno dei propri data center per realizzare nuovi servizi.

- Offrire tale modello di trasformazione anche alle altre PP.AA del territorio lombardo per fruire dei benefici di tale approccio, promuovendo economie di scala dei costi ICT infrastrutturali ed incrementando i livelli di continuità operativa del "sistema regionale" nel suo complesso.

Solo In Lombardia sono presenti circa 2.000 CED distribuiti presso la quasi totalità delle Pubbliche amministrazioni locali e sanitarie.

Dal punto di vista tecnologico, la razionalizzazione delle infrastrutture ICT adotta il modello di erogazione dei servizi basato sul paradigma multi cloud ibrido, che abilita ARIASPA al ruolo di broker dei servizi innovativi disponibili sulle principali piattaforme cloud pubbliche.

Tale strategia è in linea con l'impostazione complessiva che vede già ARIASPA qualificata come Cloud service provider per erogare servizi ad altre PP.AA, mantenendo il pieno controllo sulla "centralità del dato" e perseguendo importanti risparmi di spesa ICT corrente sul territorio regionale.

Per attuare tali traguardi, ARIASPA ha indetto e aggiudicato una gara per attuare "industrialmente" il processo di razionalizzazione dei CED delle PP.AA, selezionando il partner tecnologico in grado supportare questo processo di trasformazione dall'attuale modello "IT centric" al modello "IT as a Service".

1.2 La strategia per la PAL lombarda

Regione Lombardia con delibera deliberazione N° XI / 106 del 14/05/2018 ha approvato un protocollo di intesa con ANCI Lombardia per l'attuazione di iniziative di innovazione e digitalizzazione dei comuni lombardi ed in particolare la legge Regionale n.20 del 8 luglio 2015 esplicita il tema della razionalizzazione dei data center comunali, utilizzando il data center della Regione Lombardia.

Regione Lombardia assume il ruolo di promotore del processo di innovazione presso tutte le PP.AA della regione, identificando un processo di promozione e di supporto a tutte le PP.AA che ormai sono obbligate dalla normativa a perseguire i nuovi paradigmi digitali, ma non hanno la capacità motu proprio di realizzarli.

Il percorso condotto da Regione Lombardia (RL) per la razionalizzazione dei CED degli Enti pubblici lombardi si inserisce nel più ampio "Piano nazionale triennale di razionalizzazione e consolidamento dei CED della Pubblica Amministrazione", la cui predisposizione è stata normativamente affidata all'Agenzia per l'Italia Digitale (AgID) ai sensi dell'articolo 33-septies del decreto legge 18 ottobre 2012 n. 179 convertito nella Legge n. 221/2012, come modificato dall'art. 16 del decreto legge del 21 giugno 2013 n. 69.

Regione Lombardia ha contribuito al vasto Piano nazionale, tramite il proprio Piano regionale (di seguito, il Piano), contenente la declinazione della strategia di razionalizzazione degli Enti regionali, degli Enti Sanitari pubblici e degli altri Enti amministrativi locali (quali Province, Comuni, Comunità montane, ecc.) del proprio territorio.

In coerenza con quanto previsto da AgID nelle "Linee Guida per la razionalizzazione della infrastruttura digitale della Pubblica Amministrazione", il Piano contempla percorsi di consolidamento che indicano nella centralizzazione e armonizzazione infrastrutturale la strategia di

| Nome Documento | Stato | Data | Pagina/di |
|----------------|-------|------|-----------|
| | | | 5/12 |

indirizzo per consentire alle Pubbliche Amministrazioni di affrontare specifiche tematiche su cui sono direttamente coinvolti, e in particolare:

- offrire servizi ICT con livelli di servizio in linea con gli standard di mercato;
- ridurre i costi operativi tipici di un data center (consumi elettrici, manutenzione, ecc);
- recuperare gli spazi attualmente occupati dalle sale CED locali;
- rispondere alle specifiche direttive in ambito ambientale.

Il processo di razionalizzazione delle infrastrutture di un Ente prevede due fasi distinte:

- 1) Fase di progettazione per identificare la migliore strategia di migrazione in cloud dei servizi applicativi. Tale attività è stata strutturata nella gara con un costo una tantum.
- 2) Fase di erogazione del servizio Cloud il cui costo operativo è un canone pay x use, in funzione delle risorse virtuali realmente utilizzate.

1.3 Il processo di razionalizzazione dei CED degli Enti sanitari regionali

Nel corso del periodo 2015 – 2020 LISPA, ora ARIA SPA, ha dato corso con successo alla fase progettuale di consolidamento e razionalizzazione dei CED di 10 ASST, 2 ATS e 2 Fondazioni ASST.

Sulla base della qualità dei servizi offerti e per i benefici in termini di resilienza e di economicità dei servizi il progetto si è esteso e sta gradualmente raggiungendo la totalità delle aziende sanitarie.

Tale progetto ha consentito alle aziende di dotarsi delle infrastrutture necessarie per lo sviluppo e l'evoluzione dei loro centri elaborazione dati, cogliendo inoltre i seguenti ulteriori benefici:

- 1) La migrazione dei sistemi informativi in essere presso i CED delle ASST verso nuovi ambienti infrastrutturali ed operativi conformi allo stato dell'arte tecnologico, allineati a standard implementativi consolidati, secondo le best practice di riferimento;
- 2) L'alleggerimento in capo alle singole ASST degli oneri e della complessità gestionale di erogazione dei servizi informativi attualmente a loro carico, permettendo loro di concentrare la propria attenzione all'esecuzione di attività applicative a maggior valore;
- 3) L'incremento del livello di misurabilità e controllo dei costi ICT.

2 SOGGETTI RICOMPRESI NELL'INIZIATIVA

2.1 Soggetti negli allegati A1 e A2 della legge regionale n. 30/2006 (Sireq)

I soggetti di cui all'allegato A1 e A2 della Legge Regionale n. 30/2006 possono fruire dei servizi cloud e dei relativi servizi di migrazione del parco applicativo, sottoscrivendo un accordo di collaborazione tra ARIA Spa ed Ente con i relativi ristori dei costi incrementali, in conformità alla Legge 136/2010 e

| Nome Documento | Stato | Data | Pagina/di |
|----------------|-------|------|-----------|
| | | | 6/12 |

al decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 30 giugno 2011 come determinato nel paragrafo "CRITERI DI QUANTIFICAZIONE E MODALITA' DI RISTORO DEI COSTI".

2.2 Amministrazioni pubbliche con sede nel territorio della Regione Lombardia

Le Amministrazioni con sede nel territorio della Regione possono fruire dei servizi cloud e dei relativi servizi di migrazione del parco applicativo, previa stipula di accordo bilaterale con ARIA spa che preveda il ristoro dei costi calcolati secondo le modalità previste nel paragrafo "CRITERI DI QUANTIFICAZIONE E MODALITA' DI RISTORO DEI COSTI".

3 I SERVIZI PREVISTI

I servizi previsti per gli Enti e PP.AA. sono descritti nel catalogo dei servizi infrastrutturali appositamente progettati per perseguire la razionalizzazione delle infrastrutture ICT pubbliche.

Gli Enti potranno scegliere diversi livelli di supporto per la gestione operativa della propria infrastruttura, sulla base delle classi di servizio che identificano il livello di criticità di un servizio applicativo dell'Ente.

Di seguito sono elencati i servizi previsti.

3.1 Servizi di progettazione e migrazione delle applicazioni in cloud

Per gli Enti che sottoscrivono l'accordo di collaborazione, ARIA spa progetta e realizza la migrazione dei servizi applicativi utilizzati presso i CED degli EELL e comprende le seguenti fasi:

Analisi preliminare - Assessment - Progettazione – Master planning e Operation Task per - Collaudo e rilascio in produzione singoli servizi.

Il ristoro dei costi relativi a tale servizio è una tantum.

3.2 I servizi di Virtual Data Center

I servizi di Virtual Data Center (VDC) sono costituiti dall'insieme di servizi abilitanti e necessari all'erogazione delle applicazioni degli Enti e comprendono servizi di gestione operativa relativi a:

- tecnologie impiantistiche (impianti elettrici, raffreddamento, antincendio, etc.);
- guardianato e controllo accessi;
- infrastruttura di rete;
- infrastruttura di sicurezza di rete;
- infrastruttura di virtualizzazione;
- sistemi storage e di protezione del dato (backup);
- monitoraggio;
- disaster recovery in funzione dei requisiti applicativi.

| Nome Documento | Stato | Data | Pagina/di |
|----------------|-------|------|-----------|
| | | | 7/12 |

Riguardo la gestione applicativa, il servizio prevede che rimanga totalmente in carico all'Ente e ai suoi fornitori.

L'accesso ai servizi è coordinato da una struttura dedicata di IT service management (ITSM) organizzata per dare un supporto ai responsabili IT della PAL per la gestione dei servizi presso il Data Center, in particolare a supporto alla gestione dei processi ITSM (incident, change, capacity, performance).

In relazione ai servizi di Virtual Data Center precedentemente descritti, ed in particolare per gli aspetti di Sicurezza delle Informazioni e Privacy, ARIA ha in carico esclusivamente l'applicazione delle misure di sicurezza finalizzate alla protezione infrastrutturale a livello di rete. Per quanto riguarda gli altri ambiti relativi alla sicurezza e privacy, comprensivi di attività di progettazione, questi saranno oggetto di specifici accordi tra ARIA e l'Ente.

Il ristoro dei costi relativi a tale servizio è a canone mensile.

3.3 Il servizio di connettività dati su rete internet o rete geografica

L'erogazione dei servizi cloud richiede una adeguata connettività in grado di garantire le performance applicative.

La connettività dati su rete geografica (WAN) e l'accesso a Internet sono i due elementi imprescindibili ed abilitanti non solo per la fruizione continuativa dei servizi di Virtual Data Center, ma anche per la corretta realizzazione del progetto di Moving.

In funzione dei riscontri dell'analisi sulle componenti applicative in uso presso l'Ente, ARIA spa identificherà la possibilità di realizzare un collegamento internet di qualità, oppure in alternativa una connettività SPC.

Il ristoro dei costi relativi a tale servizio è a canone mensile.

3.4 Servizi di supporto

L'Ente che sottoscrive la collaborazione con ARIA spa per la progettazione ed erogazione dei servizi cloud potrà richiedere specifici servizi di supporto specialistico sulle tecnologie innovative e sui processi di trasformazione digitale dell'Ente.

Per tali forme di servizi a supporto il ristoro dei costi è a misura di risorsa.

4 LIVELLI DI SERVIZIO

I livelli di servizio di seguito presentati sono garantiti in base alla classe assegnata al servizio in fase di assessment e/o rivista e confermata in sede di completamento del moving.

| Nome Documento | Stato | Data | Pagina/di |
|----------------|-------|------|-----------|
| | | | 8/12 |

| | | BUSINESS CONTINUITY | MISSION CRITICAL | BUSINESS PREMIUM | BUSINESS STANDARD | BASIC |
|----------------------------|--------------------------------|------------------------|---------------------|---------------------|----------------------|---------|
| SERVIZI DEDICATI | | | | | | |
| | APM CON AGENT | ✓ | ✓ | | | |
| | APM AGENTLESS | ✓ | ✓ | ✓ | | |
| | CAPACITY | ✓ | ✓ | ✓ | | |
| | MONITORAGGIO CON AGENTE | ✓ | ✓ | | | |
| | MONITORAGGIO SENZA AGENTE | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | TEST SINTETICI END2END (ROBOT) | ✓ | ✓ | | | |
| LIVELLI DI SERVIZIO | DISPONIBILITÀ DI SERVIZIO | 99,995% | 99,90% | 99,80% | 99,60% | 99,40% |
| | RTO | < 15min | 2h | 4h | 24h | 24h |
| | LIMITE INDISPONIBILITA' | 4 min | 43 min | 86 min | 172 min | 344 min |
| | RPO | 0h | 0h | 1h | 2h | 4h |
| GESTIONE INCIDENT | PRESIDIO | 24X7 | 24X7 | 8-20X7 | 9-18X5 | 9-18X5 |
| | DISPONIBILITÀ INCIDENT REPORT | 1,5 gg | 2 gg | 3 gg | 5 gg | |
| GESTIONE CHANGE | MAJOR | 10 gg | 15 gg | 20 gg | 20 gg | 25 gg |
| | MINOR | 4 h | 4 h | 6 h | 8 h | 8 h |

Tabella 1: SLA Servizi Data Center

5 CRITERI DI QUANTIFICAZIONE E MODALITA' DI RISTORO DEI COSTI

ARIA spa contabilizza i costi di rimborso delle risorse umane e finanziarie impiegate per garantire l'erogazione dei servizi a favore dei soggetti richiedenti, i quali sono tenuti al ristoro dei costi, pari ai costi emergenti, direttamente riconducibili principalmente ai servizi della gara pubblica ad evidenza europea "Procedura ristretta ai sensi dell'art. 61 del D.lgs. 50/2016 per l'Outsourcing dei servizi strumentali alla gestione ed alla evoluzione delle infrastrutture tecnologiche di Lombardia Informatica S.p.a. funzionali all'erogazione dei servizi applicativi".

Di seguito per ciascuno dei servizi previsti sono riportati i criteri di quantificazione e modalità di ristoro dei costi.

| Nome Documento | Stato | Data | Pagina/di |
|----------------|-------|------|-----------|
| | | | 9/12 |

5.1 Ristoro dei costi dei servizi di progettazione e migrazione delle applicazioni in cloud

La componente di natura progettuale comprende tutte le attività necessarie all'analisi, alla progettazione e moving, propedeutiche all'erogazione a regime dei servizi applicativi degli Enti sottoscrittori.

Il costo IVA esclusa per le suddette attività è una tantum, direttamente dedotta dal modello proposto in gara ed è predeterminato secondo gli scaglioni riportati nella tabella seguente:

| Servizio di progettazione e migrazione CED Enti Locali | | |
|--|-----------------------|------------------------------|
| Cluster | Dimensione (abitanti) | Prezzo unitario attività (€) |
| A | < 3k | 2.430,89 € |
| B | 3k - 5k | 4.945,61 € |
| C | 5k - 10k | 7.376,50 € |
| D | 10k - 30k | 9.472,09 € |
| E | 30k - 100k | 13.998,58 € |
| F | 100k - 250k | 28.919,22 € |

Nell'ipotesi di consorzi di Comuni, il cluster sarà determinato dalla somma degli abitanti dei Comuni aderenti al Consorzio.

5.2 Ristoro costi per servizi di Virtual Data Center

I costi marginali dei servizi dedicati agli Enti della Regione Lombardia sono dedotti in logica "a consumo" ed impostati per garantire l'immediatezza e semplicità di rendicontazione.

La tabella dei costi seguente, applicata alla valorizzazione delle variazioni (in aumento, ovvero in riduzione) che intercorreranno su base mensile, determina il costo di ristoro complessivo del servizio di Virtual data center.

| Nome Documento | Stato | Data | Pagina/di |
|----------------|-------|------|-----------|
| | | | 10/12 |

| DRIVER - Componente di servizio | Tipologia | LdS | Unità di misura | Prezzo unitario annuo on Premises | Prezzo unitario annuo on Cloud |
|---------------------------------|------------|----------------|-----------------|-----------------------------------|--------------------------------|
| Core | WINTEL | 2GB RAM | # | 310,13 € | 290,16 € |
| | | 3GB RAM | # | 372,16 € | 348,19 € |
| | | 4GB RAM | # | 434,19 € | 406,22 € |
| Sistemi Operativi | WINTEL | BC | IMMAGINI | 5.749,01 € | 5.682,62 € |
| | | MCRT | IMMAGINI | 4.031,62 € | 3.771,85 € |
| | | BPRM | IMMAGINI | 3.135,72 € | 2.933,67 € |
| | | BSTD | IMMAGINI | 2.239,79 € | 2.095,47 € |
| | | BASIC | IMMAGINI | 597,50 € | 559,00 € |
| | | IAAS | IMMAGINI | 298,75 € | 279,50 € |
| Data Base | Oracle | BC | ISTANZE | 5.025,93 € | 5.025,93 € |
| | | MCRT | ISTANZE | 3.431,31 € | 2.989,11 € |
| | | BPRM | ISTANZE | 2.787,94 € | 2.428,66 € |
| | | BSTD | ISTANZE | 2.144,57 € | 1.868,20 € |
| | | BASIC | ISTANZE | 1.286,75 € | 1.120,92 € |
| | | IAAS | ISTANZE | 900,72 € | 784,65 € |
| | Altri DBMS | BC | ISTANZE | 502,60 € | 502,60 € |
| | | MCRT | ISTANZE | 365,23 € | 360,82 € |
| | | BPRM | ISTANZE | 296,73 € | 293,16 € |
| | | BSTD | ISTANZE | 228,26 € | 225,51 € |
| | | BASIC | ISTANZE | 136,96 € | 135,30 € |
| | | IAAS | ISTANZE | 68,48 € | 67,65 € |
| Storage | na | TIER 0 | TB | 5.040,06 € | 5.040,06 € |
| | na | TIER 1 | TB | 3.841,77 € | 3.594,23 € |
| | na | TIER 2 | TB | 1.923,96 € | 1.799,99 € |
| | na | TIER 3 | TB | 601,77 € | 562,99 € |
| | na | Archiv. Backup | TB | 231,58 € | 216,66 € |
| Postazioni di Lavoro virtuali | na | | # PDL | 342,05 € | |
| # Caselle di posta in Cloud | na | | # Caselle | 11,35 € | |

Tabella 2: il listino di riferimento per i servizi VDC

5.3 Ristoro costi per servizi di connettività

Qualora l'analisi di fattibilità non consenta di poter garantire una connettività di qualità via internet, Aria spa potrà fornire la connettività da gara SPC. Il ristoro dei relativi costi è direttamente ottenuto dai costi determinati dalla gara Consip SPC, sulla base del dimensionamento della connettività WAN necessaria.

5.4 Ristoro costi per servizi di supporto

Il servizio prevede quale componente di fornitura il supporto specialistico di risorse professionali a supporto dei processi di trasformazione digitale della PAL.

Il ristoro di tali servizi è previsto a misura di risorsa secondo la seguente tabella:

| Nome Documento | Stato | Data | Paghi na/di |
|----------------|-------|------|-------------|
| | | | 11/12 |

| Profili professionali | Costo giornaliero aggiudicazione |
|--------------------------------|-------------------------------------|
| capo progetto infrastrutturale | 252,45 € |
| Specialista innovazione senior | 224,40 € |
| Specialista innovazione junior | 196,35 € |

| Nome Documento | Stato | Data | Pagina/di |
|----------------|-------|------|-----------|
| | | | 12/12 |