



ALLEGATO 1 AL CONTRATTO

Servizi Tecnologici e Servizi Evolutivi

Indice dei contenuti

1. Scopo del documento	3
2. Descrizione del servizio IT Operation Management	3
Servizio di Hosting	5
Forniture SaaS	5
Servizio di monitoraggio e conservazione dei dati	6
Servizio di sicurezza	6
3. Descrizione del servizio Change Management	7
3.1. Project Planning	8
3.2. Ciclo di rilascio	8
3.3. Obblighi del fornitore	9
3.4. Rendicontazione Amministrativa	10
3.5. Manutenzione Correttiva	10
4. Descrizione del servizio Service Delivery	11
5. Matrice di assegnazione responsabilità	11

1. Scopo del documento

Il documento descrive le caratteristiche e gli SLA dei servizi richiesti durante il ciclo di vita del sistema pagoPA.

In particolare, il documento definisce:

(i) i seguenti servizi tecnologici (“**Servizi Tecnologici**”):

- caratteristiche dei servizi per l'erogazione del servizio pagoPA ai soggetti esterni di cui al Capitolo 2 del presente Allegato (“**IT Operation Management**”)
- caratteristiche e servizio di manutenzione correttiva di cui al punto 3.5 del Capitolo 3 del presente Allegato (“**Manutenzione Correttiva**”)
- caratteristiche del servizio di messa in esercizio di cui al Capitolo 4 del presente Allegato (“**Service Delivery**”)

(ii) i seguenti servizi evolutivi (“**Servizi Evolutivi**”):

- caratteristiche della gestione del processo di evoluzione del software (*change management*) di cui ai punti dal 3.1 al 3.4 del Capitolo 3 del presente Allegato

2. Descrizione del servizio IT Operation Management

Il servizio include tutte le attività necessarie per condurre e mantenere sempre aggiornato, disponibile e funzionante l'ecosistema delle applicazioni che permettono tutte le funzionalità del Sistema PagoPA.

La finalità principale del Sistema PagoPa è quella di gestire transazioni di pagamento aventi come beneficiario enti creditori della pubblica amministrazione.

Il Sistema PagoPA risulta essere costituito dall'insieme delle componenti applicative di seguito descritte. Tali componenti sono suddivise in componenti GOLD (necessarie a garantire l'erogazione delle funzionalità di base del Servizio) e componenti SILVER (componenti accessorie). Tale classificazione è utilizzabile solo per l'applicazione degli SLA.

Componenti GOLD

- **Nodo dei Pagamenti-SPC**
- **WFESP (Web FESP)**: componente che consente la redirectione dell'utente verso le *landing page* messe a disposizione dai PSP

- **Payment Manager / WISP (Wizard Interattivo per la Scelta del PSP):** applicazione che consente ai PSP di esporre on line i costi del servizio, differenziati per strumento e/o canale di pagamento, in modo da rendere consapevole la scelta effettuata dagli Utilizzatori finali e la possibilità di memorizzare le informazioni relative allo strumento di pagamento
- **Portale delle Adesioni pagoPA:** applicazione WEB dedicata a gestire l'adesione al sistema e le successive attività operative connesse all'avvio in Esercizio degli aderenti pagoPA.
- **GAD:** componente che permette la comunicazione tra le PA aderenti senza la connettività SPC, e pagoPA tramite la rete Internet; tale soluzione non garantisce alcuna banda garantita in quanto le comunicazioni viaggiano in un canale non controllabile (né da SIA né dalle PA).

Componenti SILVER

- **LMI (Logical Management Interface):** applicazione che consente di configurare, il Nodo dei Pagamenti-SPC.
- **Cruscotto:** istanza di business intelligence basata su SW licenziato Tableau
- **Tool Assistenza pagoPA (TAP):** strumenti gestionali dedicati all'assistenza di Primo, Secondo e Livello.
- **Sync:** componente che si occupa principalmente della sincronizzazione tra Nodo dei Pagamenti e Payment Manager
- **Wrapper MyBank:** componente che si occupa di effettuare le necessarie conversioni di tracciati e gestire il colloquio tra il Nodo dei Pagamenti-SPC e la componente Initiating Party messa a disposizione dalla Seller Bank, rendendo possibile l'inoltro della richiesta di pagamento alla Buyer Bank ed il ritorno dell'esito del pagamento stesso.

Il servizio è composto da:

- Servizio di Hosting
- Forniture in SaaS
- Servizio di Monitoraggio e conservazione dati
- Servizio di Sicurezza

SERVIZIO DI HOSTING

Il Fornitore si impegna ad ospitare le componenti applicative del Sistema PagoPA elencate nella prima sezione del Capitolo 2, in almeno tre ambienti opportunamente dimensionati.

Gli ambienti vengono di seguito descritti:

- Esercizio: ambiente di produzione destinato all'operatività del Business, ambiente ad alta affidabilità
- UAT (User Acceptance Test): ambiente destinato alla validazione dei rilasci software, ai test di stress e di carico, e disponibile per i test dei soggetti aderenti.
- Verifica (Test Interno): ambiente destinato alla validazione degli avanzamenti di versione.

Il Fornitore si impegna ad eseguire tutte le attività necessarie per mantenere la disponibilità, la continuità, la tolleranza ai guasti e le prestazioni nel rispetto ed entro gli SLA concordati.

FORNITURE SAAS

Il fornitore si impegna a rendere disponibili i seguenti servizi aggiuntivi:

- Servizio VPOS per il pagamento on-line delle carte di pagamento.
- Servizio conservazione dati delle carte di pagamento per gli utenti registrati al sistema pagoPA.
- Servizio SMS per l'invio di Short Message.
- Servizio di nodo trasmissivo del SID (Sistema Interscambio Dati) dell'Agenzia delle Entrate.
- Servizio di trasmissione delle tracce applicative verso Ragioneria Generale dello Stato.
- Servizio Server Mail SMTP per l'invio delle e-mail di notifica agli utenti durante un pagamento on-line

Tali servizi dovranno essere utilizzabili:

- in ambiente di produzione, con i livelli di servizio descritti nell'Appendice A di questo documento
- in ambiente di UAT
- in ambiente di verifica

SERVIZIO DI MONITORAGGIO E CONSERVAZIONE DEI DATI

Il Fornitore si impegna a rendere disponibile un servizio di monitoraggio che sia in grado di rilevare e tracciare in tempo reale:

- malfunzionamenti hardware e software in ambiente di esercizio;
- le performance del sistema;
- le misure del tempo trascorso tra chiamata uscente e replica entrante nel Sistema PagoPA delle primitive dei soggetti aderenti;
- indisponibilità dei soggetti aderenti coinvolgendo pro attivamente il servizio assistenza.
- utilizzo e/o modifica del sistema in esercizio, ovvero gli accessi ai sistemi;
- lo stato di ogni pagamento coinvolgendo pro attivamente il servizio assistenza qualora un pagamento non venga concluso entro 30 minuti, tali informazioni verranno messe a disposizione del team di assistenza attraverso il Tool di Assistenza.

Inoltre, il Fornitore si impegna a:

- conservare i dati del monitoraggio almeno per il periodo di Data Retention Policy del sistema;
- conservare le tracce applicative delle transazioni, con soluzione di continuità con le precedenti gestioni, per l'intero periodo di durata contrattuale;
- fornire i log applicativi relativi alla infrastruttura PagoPA al fine di monitoraggio e misurazione delle performance.

La conservazione nonché la modalità di fornitura dei log saranno descritte in apposito allegato "attuazione dei processi operativi" che dovrà essere redatto ed approvato dalle parti entro 60 giorni dalla firma del Contratto e dei suoi allegati.

SERVIZIO DI SICUREZZA

Il Fornitore si impegna a garantire la sicurezza degli ambienti di Esercizio e UAT, attraverso:

- Misure finalizzate alla prevenzione di accessi fisici non autorizzati, danni o interferenze alle informazioni critiche e allo svolgimento dei servizi e dei processi attraverso specifiche contromisure relative alla perimetrazione di sicurezza dei locali, ai controlli fisici degli accessi (realizzati mediante un complesso di controlli e barriere fisiche, all'interno e nei punti di accesso dei locali da proteggere);

- Misure finalizzate a preservare la sicurezza dei locali che ospitano l'infrastruttura tecnologica da danneggiamenti accidentali o intenzionali
- Misure finalizzate a garantire la sicurezza logica perimetrale attuato con specifici dispositivi (firewall), provvedendo anche alla loro gestione sistemistica, alla manutenzione alla configurazione di protocolli di accesso (A titolo di esempio: VPN);
- Gestione di un sistema IDS (Intrusion Detection System) che fornisce la valutazione di eventi, situazioni anomale od allarmi che possono rappresentare una minaccia per la sicurezza dell'infrastruttura, attraverso opportuni strumenti di rilevazione, provvedendo anche alla loro gestione sistemistica e manutenzione;
- Security host hardening che provvede alla definizione, manutenzione e controllo delle politiche di configurazione e di aggiornamento dei sistemi server utilizzati, in termini di sistema operativo, applicazioni di base, personalizzazioni ed eventuale distribuzione presso sistemi periferici; il Fornitore si impegna a mantenere aggiornati Sistemi Operativi, firmware e middleware; il Committente, nel caso fornisca componenti applicative, si impegna a mantenerle in conformità alle richieste del Fornitore.
- Rilevazione di eventi o situazioni rilevanti ai fini della sicurezza del sistema: durante la conduzione del servizio in parola, il Fornitore si impegna a rilevare tali eventi o situazioni e a darne immediata comunicazione alla struttura Cert-PA, previa sottoscrizione di accordo di collaborazione tra le parti. Nell'ambito di tale servizio il Fornitore dovrà rilevare e segnalare alla Committente eventuali comportamenti anomali.

3. Descrizione del servizio Change Management

Di seguito viene descritto il processo per l'evoluzione e la Manutenzione Correttiva del prodotto software PagoPA di proprietà intellettuale del Committente.

Resta inteso che all'evolversi della interazione tra Fornitore e il Committente, il processo sotto descritto possa essere rivisto su base semestrale con accordo tra le Parti. Tale tema sarà affrontato in riunioni dedicate da fissarsi due volte ogni anno solare, nella prima settimana di giugno e nella prima settimana di dicembre.

L'approccio ai processi di Change Management descritto nel capitolo 3 si intende valido esclusivamente per le componenti applicative incluse nel servizio di Hosting.

Gli SLA qualitativi e tecnologici, descritti nell'allegato 4 sono da ritenersi validi solo per le componenti GOLD e solo nel caso in cui il codice sorgente sia stato modificato direttamente dal Fornitore.

L'attuazione dei processi descritti in questo Capitolo, e la relativa disponibilità di strumenti e/o applicativi non ancora in esercizio sarà descritta in apposito allegato "*attuazione dei processi operativi*" che dovrà essere redatto ed approvato dalle parti entro 60 giorni dalla firma del contratto e dei suoi allegati.

3.1. PROJECT PLANNING

L'evoluzione del sistema pagoPA verrà gestita tramite metodologia *agile*, in particolare la gestione dello sviluppo verrà condotta, facendo riferimento al framework Scrum, attraverso la creazione di un team Scrum dedicato, in funzione delle attività da eseguire.

In ogni team Scrum la Committente esprimerà stabilmente il ruolo di *Product Owner*, mentre il fornitore individua la figura di *Scrum Master* e un insieme stabile di risorse (*Development Team*) da mettere a disposizione del progetto per tutta la durata contrattuale in continuità con il gruppo di lavoro del precedente contratto. La Committente ha la possibilità, anche in fase di prima approvazione, di ricusare un membro del team del fornitore. In questo caso il fornitore si impegna all'avvicendamento con una figura equivalente deve avvenire entro i successivo 45 giorni lavorativi.

Le attività saranno eseguite rispettando il calendario aziendale del Fornitore.

Il Product Owner e/o lo Scrum Master coinvolgerà, stabilmente o meno, nel team ulteriori risorse della Committente in rappresentanza degli stakeholders (Soggetti Aderenti, circuiti, ecc), per presidiare funzioni aziendali (sicurezza, riservatezza, ecc), per l'adeguamento delle Specifiche attuative.

3.2. CICLO DI RILASCIO

Le attività di ogni sprint, che avranno una durata di almeno 2 settimane (10 giornate lavorative), iniziano con lo **Sprint Planning meeting** dove il team seleziona dalla lista di

Product Backlog, le funzionalità desiderate da portare a termine all'interno dello *sprint* e definendo contestualmente lo *Sprint Goal*.

All'interno di ciascuno sprint, contestualmente alla definizione di una nuova funzionalità, sarà necessario eseguire opportune attività al fine di creare/aggiornare:

- piano di test degli artefatti oggetto di sviluppo dello sprint
- aggiornamento dei test di regressione
- aggiornamento dei test di performance
- aggiornamento della documentazione di progetto su ambiente Google Document messo a disposizione dal Committente.

Quotidianamente, al fine di comprendere l'andamento e lo stato di avanzamento dello *Sprint*, lo Scrum Master convoca un Daily Scrum Meeting.

A conclusione dello Sprint lo Scrum Master convoca l'incontro di *Sprint Review* per ispezionare l'incremento disponibile in ambiente di UAT , verificare il soddisfacimento dello *Sprint Goal* definito ed adattare, se necessario, il Product Backlog.

Tra la Sprint Review e il successivo Sprint Planning, il Team Scrum si riunisce per lo *Sprint Retrospective* al fine di creare un piano di miglioramento da attuare durante il prossimo Sprint.

3.3. OBBLIGHI DEL FORNITORE

Il fornitore si impegna a garantire alla Committente:

- Il Fornitore mette a disposizione un *Development Team* che opererà per tutta la durata contrattuale
- Il Fornitore garantisce la continuità nel tempo della produttività del *Development Team*, nonché il costante allineamento degli *skills* professionali dei propri membri; il Committente si riserva la facoltà di mettere a disposizione del team di progetto ulteriori risorse aggiuntive, in funzione degli obiettivi da raggiungere.
- l'utilizzo esclusivo di strumenti di *code repository* messo a disposizione dal Committente per il codice applicativo e configurazioni (*gitHub repository*)
- l'utilizzo esclusivo di strumenti di *document Management* messi a disposizione dal Committente (*Google Documents*)
- accesso costante al piano di test e all'esito dei test di non regressione e performance
- rendere disponibile uno strumento di Project Management e Scrum Board accessibile ad ogni membro del team (compreso *Product Owner* e *Scrum Master*) a supporto del

processo agile appena descritto e dove poter registrare tutte le attività delle persone coinvolte.

- rendere disponibile uno strumento di test automatico di ausilio per la validazione del software e la conseguente messa in esercizio degli artefatti sviluppati

Gli strumenti da utilizzare e i tempi di utilizzo saranno definiti nel documento “*attuazione dei processi operativi*” redatto in collaborazione dal Committente e dal Fornitore entro 60 giorni dalla firma dell’accordo.

Su richiesta del Product Owner, con preavviso minimo di 72h lavorative, e come definito nel contratto quadro, il fornitore e il committente metteranno a disposizione presso le proprie sedi operative, postazioni di lavoro per l’esecuzione di sessioni di lavoro congiunte, fino ad un massimo di 5 postazioni.

3.4. RENDICONTAZIONE AMMINISTRATIVA

La remunerazione delle attività di sviluppo avverrà sulla base dei giorni persona effettivamente consumati per lo sviluppo software e la manutenzione evolutiva, dedotti quelli impiegati per la manutenzione correttiva, da ogni profilo professionale impegnato dal Fornitore. Si precisa che i dati di impegno giornalieri devono essere tracciati all’interno dello strumento di Project Management a supporto del team Scrum e costantemente accessibili al Product Owner. Tale strumento dovrà altresì rilasciare un report di rendicontazione che evidenzia in maniera distinta l’impegno erogato per le attività di sviluppo, remunerate time e materials, da quelle erogate per la manutenzione correttiva, la cui remunerazione è assorbita nella *skinned fee*.

Tale resoconto, approvato dalle parti, verrà sottoposto all’amministrazione della Società per la liquidazione dei Corrispettivi.

3.5. MANUTENZIONE CORRETTIVA

All’insorgere di eventuali anomalie (*bug*) e classificate come “bloccanti” dal Committente o dal Development Team, verranno inserite all’interno dello Sprint in corso e risolte con priorità più alta rispetto alle attività già programmate. La risoluzione di tali attività dovrà essere rilasciata in produzione in maniera autonoma e come eccezione al piano dei rilasci condiviso.

4. Descrizione del servizio Service Delivery

Al fine di proteggere l'ambiente di esercizio da possibili criticità, il rilascio in esercizio del risultato di uno (o più) Sprint avviene solo a seguito del superamento di test di regressione e performance (ove necessario) ed in linea con il *Release Calendar* proposto dal fornitore.

Tali test sono eseguiti dallo strumento di test automatico messo a disposizione dal fornitore, attraverso il quale produrre un report alla luce del quale il Product Owner potrà stabilire il rilascio in ambiente di esercizio.

Gli strumenti da utilizzare per l'esecuzione dei test automatici ed i processi di test verranno definiti nel documento "*attuazione dei processi operativi*" redatto in collaborazione dal Committente e dal Fornitore entro 60 giorni dalla firma dell'accordo

L'autorizzazione a procedere al rilascio in esercizio viene richiesta al Production Committee di SIA dopo che il Committente ha formalmente confermato l'eshaustività dei test eseguiti in ambiente di UAT.

5. Matrice di assegnazione responsabilità

Nella matrice sono rappresentate le responsabilità delle risorse assegnate al progetto delle parti contrattuali, mediante la seguente legenda:

- Responsible (R): esegue ed assegna l'attività
- Accountable (A): ha la responsabilità sul risultato dell'attività.
- Consulted (C): aiuta e collabora con il Responsible per l'esecuzione dell'attività.
- Informed (I): è informato dal Responsible al completamento dell'attività.

Attività	Committente		Fornitore		
	Altre Funzioni aziendali	Product Owner	Scrum Master	Development Team	Altre Funzioni aziendali
IT Operation Management	I	I	I	I	RA
Project Planning	I	RA	C	C	I
Sviluppo	I	I	C	RA	I

Manutenzione correttiva	I	I	C	RA	I
piano di test degli artefatti	I	C	C	RA	I
aggiornamento dei test di regressione	I	C	C	RA	I
aggiornamento dei test di performance	I	C	C	RA	I
aggiornamento della documentazione	A	R	C	C	I
Esecuzione dei test	I	I	I	RA	I
Service Delivery	I	I	I	I	RA