

Corso

La stesura del Capitolato Tecnico e i KPI nel Procurement ICT: definire i Service Level Agreements (SLA) nell'era del Cloud e dell'AI



Docente

Cristian Porfirio - Esperto di progettazione appalti ICT

1. DAL FABBISOGNO AL CAPITOLATO

Il Principio del Risultato (D.Lgs. 36/2023)

Non acquistiamo "oggetti" statici, ma instauriamo **relazioni di servizio** a lungo termine.

- Superare l'acquisto "a scaffale".
- Misurare il successo sull'esito reale per l'utente.
- Traduzione semantica: dai bisogni del business ai requisiti tecnici.



1.1 ANALISI DELLE ESIGENZE



Requisiti Funzionali

Il "Cosa": Le azioni che la macchina deve compiere (es. Autenticazione SPID/CIE).



Requisiti Non Funzionali

Il "Come": Qualità, performance, sicurezza e scalabilità del sistema.



Misurabilità

Evitare termini vaghi (es. "veloce"). Definire soglie numeriche oggettive.

Metodologia MoSCoW: Distinguere tra Must, Should, Could e Won't have.

1.2 EVITARE IL VENDOR LOCK-IN

- 🔗 **Interoperabilità:** API basate su standard aperti (REST, JSON) per evitare silos informativi.
- 🗄️ **Portabilità dei Dati:** I dati sono della PA. Estrazione in formati machine -readable (CSV, XML).
- 🏠 **Exit Strategy:** Obbligo di handover e cooperazione del fornitore uscente.

Data Dictionary: Richiedere sempre lo schema dei dati per rendere portabile l'informazione.



1.3 STANDARD TECNICI



Standard	Ambito di Applicazione
ISO/IEC 25010	Qualità del prodotto software (Efficienza, Manutenibilità).
ISO/IEC 27001	Gestione della Sicurezza delle Informazioni (fondamentale per Cloud).
ISO/IEC 20000 -1	Gestione dei Servizi (Assistenza, Help Desk).
AgID / ACN	Linee Guida Interoperabilità e Qualificazione Cloud.

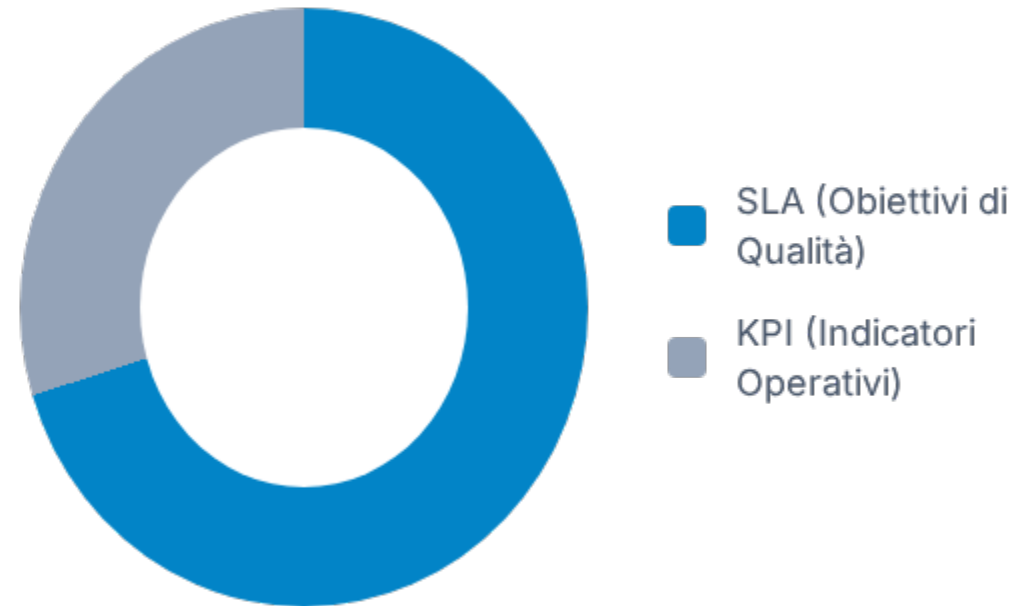
2. DEFINIRE GLI SLA E I KPI

KPI vs SLA: La Differenza

KPI (Termometro): Misura l'andamento statistico della prestazione (es. ticket aperti).

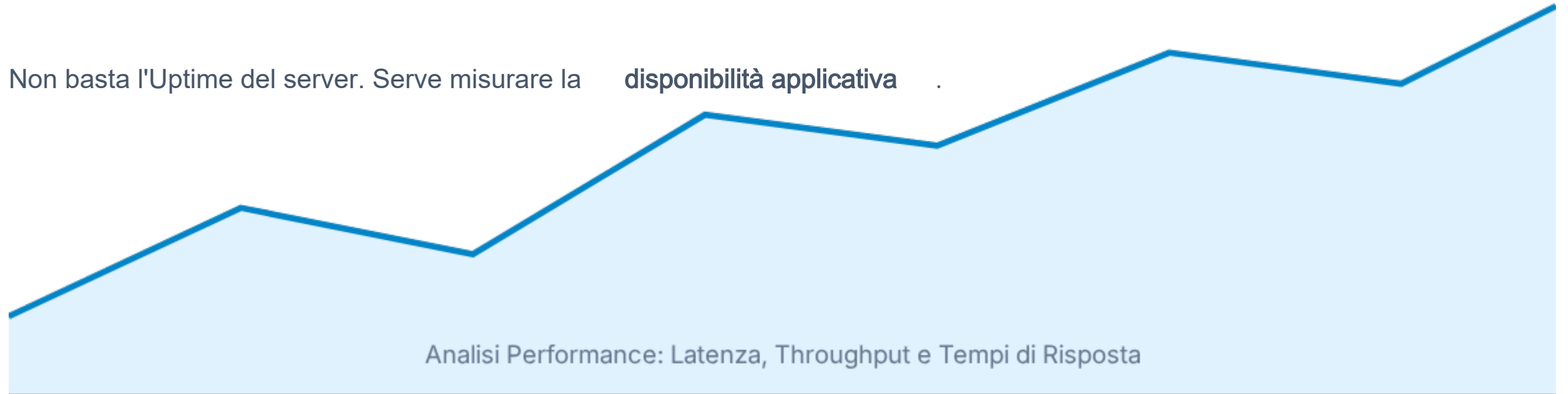
SLA (Soglia): Definisce il confine dell'inadempimento contrattuale (es. disponibilità \geq 99,9%).

Nell'era dell'AI e del Cloud, lo sguardo si sposta dall'infrastruttura alla **User Experience**.



2.1 DISPONIBILITÀ E PERFORMANCE

Non basta l'Uptime del server. Serve misurare la disponibilità applicativa .



Latenza

Il ritardo nel transito dati.

Throughput

Capacità di transazioni simultanee.

Tempo Risposta

Target ideale: < 2 secondi.

| 2.2 SECURITY SLA




72h

Limite GDPR per notifica Data Breach

1h

Standard ACN per incidenti critici

Gestione Vulnerabilità (CVE)

-  **Critical:** Patching entro 24 -48 ore.
-  **Medium:** Patching entro 7 - 15 giorni.
-  **Obbligo di comunicazione immediata alla PA in caso di attacco.**

2.3 HELP DESK E SUPPORTO



Response Time

Tempo per la presa in carico del ticket. Spesso è solo un "indice di cortesia".



Resolution Time

Il vero obiettivo: Tempo reale per il ripristino della funzionalità.



Coverage

Definire la Finestra di Servizio (es. H24 per servizi critici vs 9-18).

Matrice di Severità: Bloccante (4h) | Grave (1gg) | Lieve (5gg)

3.1 PENALI E MONITORAGGIO DEL CONTRATTO




“ *La penale non è vendetta, ma ripristino dell'equilibrio contrattuale . Deve essere proporzionale e agire come incentivo all'efficienza .* ”

Il "Prezzo del Fastidio ": Rendere il disservizio antieconomico per il fornitore .

3.2 IL RUOLO DEL DEC



Il Guardiano del Risultato

-  **Ticket Audit:** Verifica campionaria della risoluzione reale.
-  **Log Access:** Accesso diretto ai dati grezzi di sistema (read-only).
-  **SAL Tecnici:** Riunioni periodiche per la verbalizzazione delle criticità.

3.3 REPORTING

SLA Report

Analisi mensile
disponibilità e
performance.

Help Desk

Dettaglio ticket per
severità e tempi.

Security Report

Patch installate e
vulnerabilità rilevate.

Right to Audit




Diritto a ispezioni
indipendenti a sorpresa.

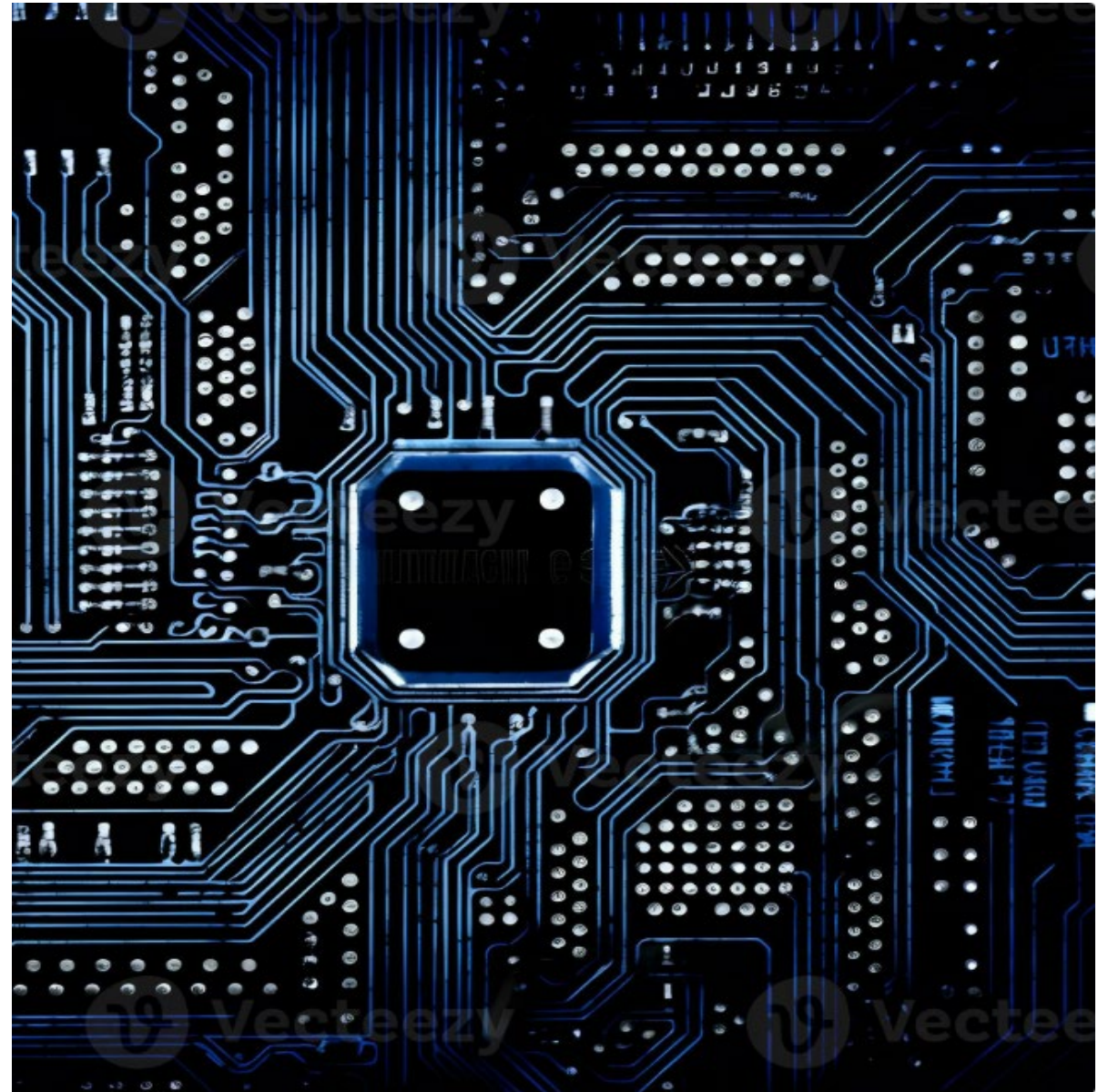
Niente Report = Niente Pagamento del Canone

4. NUOVE TECNOLOGIE

Trasparenza e Sostenibilità

L'acquisto di software oggi include algoritmi complessi che influenzano i diritti dei cittadini.

-  Trasparenza Algoritmica (No Black Box).
-  Criteri Ambientali Minimi (CAM).
-  Digital Sovereignty.



Conclusioni

"La sovranità digitale della PA passa dalla nostra capacità di essere acquirenti consapevoli."

Grazie per l'attenzione.