

**SERVIZI DI SUPPORTO TECNICO  
MICROSOFT UNIFIED ENTERPRISE - 2025-  
2027**

**CAPITOLATO TECNICO**

## Sommario

|     |                                              |    |
|-----|----------------------------------------------|----|
| 1   | PREMESSA.....                                | 3  |
| 2   | IL CONTESTO.....                             | 3  |
| 3   | DEFINIZIONE DELLA FORNITURA .....            | 3  |
| 3.1 | Oggetto e durata.....                        | 3  |
| 3.2 | Servizi di carattere generale .....          | 4  |
| 3.3 | Servizi di dettaglio.....                    | 5  |
| 4   | ESECUZIONE DEI SERVIZI.....                  | 13 |
| 4.1 | Servizi di natura Proattiva .....            | 13 |
| 4.2 | Servizi di natura Reattiva .....             | 14 |
| 4.3 | Referenti.....                               | 16 |
| 4.4 | Luoghi di lavoro .....                       | 16 |
| 5   | VERIFICA DELL'ESECUZIONE DEL CONTRATTO ..... | 16 |
| 6   | PENALI.....                                  | 17 |

## 1 PREMESSA

Il presente Capitolato Tecnico descrive i Servizi di Supporto specialistico "Microsoft Unified Enterprise Support" di seguito anche MUES) per Agenzia delle entrate - Riscossione (di seguito anche AdeR).

Tali servizi consistono principalmente nell'esecuzione e gestione delle attività necessarie per garantire la risoluzione delle problematiche relative all'esercizio dei sistemi informatici gestiti e per migliorare l'affidabilità degli stessi, attraverso un continuo processo di ottimizzazione ed aumento dell'efficienza nonché di knowledge transfer dal fornitore verso il personale IT di Agenzia delle entrate - Riscossione.

## 2 IL CONTESTO

Agenzia delle Entrate-Riscossione, per il tramite della Direzione Tecnologie e Innovazione, garantisce l'efficacia e l'efficienza dei sistemi, delle applicazioni e delle infrastrutture ICT nonché dei servizi informatici erogati, al fine di soddisfare i fabbisogni delle Divisioni e Direzioni aziendali.

La razionalizzazione dei Sistemi Informativi di Agenzia delle entrate-Riscossione (AdeR), iniziata nel 2008, è stata orientata fortemente su soluzioni e prodotti Microsoft sulle postazioni di lavoro. Le soluzioni Microsoft sono anche presenti sui sistemi datacenter, sulle quali sono basate molte applicazioni di corporate ed alcune importanti applicazioni di business.

Le licenze software dei prodotti utilizzati nell'ambito dei suddetti servizi sono nella disponibilità di AdeR tramite SOGEI S.p.A.<sup>1</sup>.

Agenzia delle entrate-Riscossione, ha stipulato un contratto per la fornitura di servizi di supporto specialistico MUS in scadenza il prossimo 27.01.2025 avente ad oggetto la manutenzione evolutiva e correttiva e l'aggiornamento software, finalizzati alla diagnosi e alla rimozione di eventuali problemi riscontrati nell'uso dei prodotti software Microsoft, precedentemente acquisiti, nonché ad assicurare il rilascio di nuove versioni, release, aggiornamenti e correzioni degli stessi.

## 3 DEFINIZIONE DELLA FORNITURA

### 3.1 Oggetto e durata

Obiettivo dell'appalto è l'acquisizione di servizi in grado di assicurare, mediante le modalità richieste nel presente documento, la risoluzione delle problematiche relative all'esercizio dei sistemi informatici gestiti e di migliorare l'affidabilità degli stessi, attraverso un continuo processo di ottimizzazione ed aumento dell'efficienza nonché di knowledge transfer dal fornitore verso il personale IT di Agenzia delle Entrate-Riscossione. In particolare, sulla base

---

<sup>1</sup> In attuazione dell'articolo 1, comma 263, della legge 29 dicembre 2022, n. 197, è stato firmato il decreto del Ministro dell'Economia e delle Finanze che definisce le modalità applicative del trasferimento del ramo d'azienda, entro il 31 dicembre 2023, costituito dalle attività dell'Agenzia delle entrate-Riscossione relative all'esercizio dei sistemi Information and Communication Technologies (ICT), demand & delivery riscossione enti e contribuenti, demand & delivery servizi corporate alla Società Sogei S.p.A., con particolare riguardo alle modalità di individuazione del ramo d'azienda oggetto di cessione, del corrispettivo della cessione, del personale trasferito con la cessione e al trasferimento dei rapporti giuridici attivi, passivi e processuali.

di quanto in precedenza esposto, si rende necessario acquisire servizi i cosiddetti "SERVIZI DI SUPPORTO TECNICO MICROSOFT UNIFIED".

La durata prevista è di 24 (ventiquattro) mesi decorrenti dalla data di sottoscrizione del Contratto o, se sottoscritto prima, dal 19/1/25.

### 3.2 Servizi di carattere generale

Il pacchetto base MUES, ossia la combinazione di servizi Proattivi, Reattivi e di gestione per i prodotti Microsoft e/o i Servizi Online in uso nell'organizzazione di AdeR, a livello generale ricomprende anche i seguenti servizi:

- **Supporto tecnico immediato:** servizio che consente di risolvere i problemi dell'ambiente Microsoft di AdeR e che include dei servizi di risoluzione dei problemi classificati in ordine di priorità al fine di fornire una risposta rapida per ridurre i tempi di inattività. Nell'ambito dei servizi di supporto tecnico deve essere infatti ricompreso un:
  - **Servizio Problem Resolution Support** (Problem Resolution Support): sottoservizio che garantisce assistenza quando, durante l'utilizzo dei prodotti Microsoft, si verificano problemi la cui causa sia ragionevolmente attribuibile ai prodotti Microsoft medesimi.
  - **Supporto Tecnico di Consulenza** (Advisory Services): che fornisce assistenza telefonica (limitata a sei ore o meno) su problematiche non pianificate per Esperti IT. I Servizi di Consulenza potranno comprendere consulenze, indicazioni e trasferimento di conoscenze con l'obiettivo di aiutare AdeR a distribuire e implementare le tecnologie Microsoft in modo tale da evitare le comuni problematiche relative al supporto tecnico e diminuire la probabilità di interruzioni del sistema. Gli scenari relativi all'architettura, allo sviluppo di soluzioni e alla personalizzazione non rientrano nell'ambito dei Servizi di Consulenza.
- **Service Delivery Management** (Service Delivery Management): insieme di attività che consentono di instaurare e gestire le relazioni con il personale, nonché di analizzare la gestione dell'escalation e degli elementi dell'offerta di supporto tecnico. Tali azioni sono gestite da un Delivery Manager di Microsoft, supportato da un team di risorse, ovvero tramite modalità digitale attraverso l'accesso a un portale dei servizi online.
- **Servizi proattivi** servizi che consentono di gestire e migliorare lo stato dell'infrastruttura IT. Nell'ambito del supporto tecnico proattivo, Microsoft offre servizi proattivi individuali, disponibili e suddivisi in categorie, quali servizi di manutenzione, ottimizzazione o formazione. Nell'ambito dei servizi proattivi devono essere ricompresi:
  - **I servizi di pianificazione** attraverso i quali vengono offerte valutazioni e commenti sull'infrastruttura, sui dati, sull'applicazione e sull'ambiente di protezione correnti di AdeR per consentirle di pianificare l'implementazione dell'attività correttiva, dell'aggiornamento, della migrazione, della distribuzione o della soluzione che le permetta di ottenere i risultati desiderati.
  - **I servizi di implementazione** che offrono competenze nella gestione tecnica e dei progetti per aiutare a velocizzare la progettazione, la distribuzione, la migrazione, l'aggiornamento e l'implementazione delle soluzioni tecnologiche di Microsoft.
  - **Servizi di manutenzione** che aiutano a prevenire l'insorgere di problemi nell'ambiente Microsoft e sono in genere pianificati prima dell'erogazione del

servizio in modo da garantire la disponibilità delle risorse.

- **Servizi di ottimizzazione** che si focalizzano su come utilizzare in modo ottimale l'investimento di AdeR in tecnologia. Questi servizi potranno offrire consigli per la gestione remota dei servizi cloud, ottimizzando l'adozione di funzionalità dei prodotti Microsoft da parte degli utenti finali e garantendo un solido livello di identità e sicurezza.
- **Servizi di formazione** (On demand Education, Workshop Plus, Webcast) servizi che offrono corsi specializzati in grado di migliorare le competenze tecniche e operative del personale di AdeR tramite formazione in aula e online. Sono inclusi workshop specializzati, che consentono di evitare problemi, di incrementare la disponibilità del sistema, di pianificare, distribuire, gestire e ottimizzare la produttività dei prodotti Microsoft.
- **Soluzioni avanzate** (Designated Support Engineering) sono servizi che sono costituiti da attività di supporto personalizzate, definite per risolvere problematiche particolarmente complesse. Costituisce il fabbisogno di AdeR il:
  - **Designated Support Engineering (DSE)** servizio che offre l'ottimizzazione proattiva di un carico di lavoro tecnologico specifico. Le aree di interesse per il DSE includono il mantenimento della conoscenza dei requisiti di AdeR per ottimizzare le prestazioni, la documentazione e le raccomandazioni per l'impiego dei risultati correlati ai servizi di supporto, la fornitura di suggerimenti per migliorare la coerenza delle implementazioni delle tecnologie Microsoft; il miglioramento delle competenze tecniche e operative del personale di AdeR, il contributo all'implementazione di strategie per prevenire futuri incidenti e aumentare la disponibilità del sistema delle tecnologie Microsoft, un supporto volto a determinare la causa degli incidenti ricorrenti e consigli per prevenire ulteriori anomalie negli strumenti Microsoft impiegati.

I già menzionati servizi possono essere declinati in diversi servizi di dettaglio riportati nel successivo paragrafo e per una puntuale corrispondenza si faccia riferimento alla tabella di sintesi di seguito riportata.

### 3.3 Servizi di dettaglio

#### SERVIZI DI TIPO PROATTIVO

##### Enhanced Designated Engineering Security: Zero Trust

Il servizio **Enhanced Designated Engineering Security: Zero Trust** del contratto **Unified support** è progettato per aiutare le organizzazioni a implementare e gestire un'architettura di sicurezza Zero Trust. Questo servizio include workshop di sicurezza per accelerare la modernizzazione del programma di sicurezza, dell'architettura e delle iniziative tecniche utilizzando i principi di Zero Trust.

L'obiettivo è aumentare rapidamente la postura di sicurezza e allineare la sicurezza alle priorità aziendali, fornendo best practice, riferimenti e altre linee guida basate su lezioni apprese nel mondo reale

Inoltre, il servizio offre assistenza personalizzata per identificare e mitigare possibili problemi e blocchi, e per imparare a distribuire e gestire Microsoft Azure AD per gestire lavoratori remoti, dispositivi, partner e scenari BYOD

### **Enhanced Designated Engineering: Modern Work**

Il servizio **Enhanced Designated Engineering Modern Work** del contratto **Unified support** offre supporto tecnico avanzato e personalizzato per ottimizzare e modernizzare l'ambiente di lavoro digitale. Questo servizio include la valutazione delle attuali configurazioni, la progettazione di soluzioni innovative e l'implementazione di best practice per migliorare la produttività e la sicurezza. Inoltre, fornisce assistenza continua e formazione per garantire che il personale IT sia sempre aggiornato sulle ultime tecnologie e metodologie

Servizio di supporto dedicato all'infrastruttura IT (online e on-premise) attraverso l'ingaggio di Customer Engineer/Cloud Solution Architect.

### **Enhanced Designated Engineering Azure PaaS (o anche Platform)**

Il servizio **Enhanced Designated Engineering Azure PaaS** del contratto **Unified support** offre un equilibrio di servizi focalizzati sull'ottimizzazione e la modernizzazione delle soluzioni attuali o nuove su Azure utilizzando PaaS. Questo servizio supporta l'adozione del cloud, l'accelerazione dei progetti e il miglioramento delle soluzioni.

Include un Cloud Solution Architect che fornisce guida e un piano per implementare soluzioni seguendo le migliori pratiche PaaS, con raccomandazioni basate su scenari specifici del cliente, inoltre, aiuta a evitare o rimuovere ostacoli e sfide tecniche, accelerando le implementazioni dei clienti attraverso la consegna di Proof of Concepts (PoC), sessioni di trasferimento di conoscenze, demo e altro

### **Enhanced Designated Engineering Security: Operations**

Il servizio **Enhanced Designated Engineering Security: Operations** del contratto **Unified support** è focalizzato sulla modernizzazione delle operazioni di sicurezza per ridurre il tempo medio di rilevamento (MTTD) e il tempo medio di risposta (MTTR). Questo servizio aiuta a modernizzare rapidamente ed efficientemente il Security Operations Center (SOC) di un cliente e a trasformare i processi SOC. Inoltre, offre supporto strategico e tattico a lungo termine, con un Microsoft Cloud Solution Architect

### **Technical Update Briefing - Office 365 – Closed workshop**

Il servizio **Technical Update Briefing - Office 365 – Closed workshop** offre sessioni di aggiornamento tecnico su Office 365, progettate per garantire la continuità del servizio e mantenere i clienti informati sulle ultime novità e aggiornamenti. Questi briefing tecnici mensili coprono vari aspetti di Office 365, fornendo informazioni proattive su aggiornamenti che richiedono attenzione nella gestione del cambiamento.

Le sessioni sono personalizzate per soddisfare le esigenze specifiche del cliente e includono un follow-up su eventuali domande aperte

### **Teams Optimization 3 days (onsite)**

Il servizio **Teams Optimization 3 Day Onsite** offre un'ottimizzazione intensiva e personalizzata di Microsoft Teams per tre giorni, onsite o remoto. Durante questi tre giorni, un team di esperti lavora a stretto contatto con il personale IT del cliente per migliorare la configurazione, l'adozione e l'utilizzo di Microsoft Teams.

L'obiettivo è garantire che l'implementazione di Teams sia ottimizzata per le esigenze specifiche dell'organizzazione, migliorando la collaborazione e la produttività

#### **Security Optimization Assessment for Microsoft Defender 4 days**

Il servizio Security Optimization Assessment for Microsoft Defender è un'analisi approfondita della sicurezza della durata di quattro giorni. Questo servizio include la raccolta e l'analisi dei dati, la redazione di un rapporto dettagliato e la condivisione delle conoscenze per ottimizzare l'uso di Microsoft Defender. L'obiettivo è migliorare la postura di sicurezza dell'organizzazione, identificando e mitigando le vulnerabilità e rafforzando le difese contro le minacce informatiche

#### **Solution Optimization Assessment – Microsoft Defender for Cloud – 3 days**

Il servizio **Solution Optimization Assessment – Microsoft Defender for Cloud – 3 days** è un'analisi approfondita e personalizzata della sicurezza del cloud. Durante questi tre giorni, un team di Cloud Solution Architect raccoglie e analizza i dati relativi alla sicurezza del cloud, redige un rapporto dettagliato e condivide le conoscenze per ottimizzare l'uso di Microsoft Defender for Cloud. L'obiettivo è migliorare la postura di sicurezza dell'organizzazione, identificando e mitigando le vulnerabilità e rafforzando le difese contro le minacce informatiche

#### **Activate - Microsoft Purview: Data Loss Prevention – 2 days**

Il servizio **Activate - Microsoft Purview: Data Loss Prevention** aiuta le organizzazioni a proteggere i dati sensibili e a prevenire la perdita di dati. Questo servizio include la configurazione e l'implementazione delle politiche di Data Loss Prevention (DLP) di Microsoft Purview, che permettono di identificare, monitorare e proteggere le informazioni riservate. Inoltre, il servizio offre supporto per la gestione e l'ottimizzazione delle politiche DLP, garantendo che le organizzazioni possano affrontare le minacce alla sicurezza dei dati in modo efficace e proattivo

#### **RAP as a Service Plus for Microsoft Entra ID**

Il servizio **Microsoft RAP as a Service Plus for Entra ID** offre un'analisi approfondita e personalizzata della sicurezza e delle configurazioni di Entra ID. Questo servizio include la raccolta e l'analisi dei dati, la redazione di un rapporto dettagliato e la condivisione delle conoscenze per ottimizzare l'uso di Entra ID. L'obiettivo è migliorare la postura di sicurezza dell'organizzazione, identificando e mitigando le vulnerabilità e rafforzando le difese contro le minacce informatiche

#### **COPILOT for Microsoft 365 Workshop – 3 days**

Il servizio **Copilot for Microsoft 365 workshop - 3 days** è un workshop intensivo di tre giorni progettato per aiutare le organizzazioni a comprendere e implementare le funzionalità di Copilot in Microsoft 365. Durante il workshop, i partecipanti esploreranno le principali aree e funzionalità di Copilot, discuteranno il processo di abilitazione, i casi d'uso e l'adozione delle funzionalità di Copilot attraverso esempi pratici. L'obiettivo è migliorare l'efficienza e la produttività, fornendo assistenza in tempo reale per risolvere problemi, gestire casi in modo più efficiente e automatizzare compiti che richiedono tempo

#### **Enterprise Service Delivery Management e Service Delivery Management Standard**

Il servizio **Enterprise Service Delivery Management** incluso nel contratto **Unified support** offre una gestione centralizzata e coerente delle comunicazioni e delle attività di supporto. Questo servizio garantisce che i clienti abbiano accesso a un punto di contatto affidabile e facilmente raggiungibile, che conosce a fondo il loro ambiente tecnologico e i loro obiettivi.

Il servizio mira a fornire una risoluzione dei problemi rapida e affidabile, assicurando che i clienti possano mantenere operativa la loro attività senza interruzioni.

Il servizio **Service Delivery Management Standard** incluso nel contratto **Unified support** offre un supporto simile, ma con un focus su una gestione più standardizzata delle attività di supporto. Questo servizio include l'accesso a un team di supporto sempre disponibile, che comprende l'ambiente tecnologico del cliente e aiuta a risolvere i problemi in modo efficiente. Inoltre, fornisce una gestione delle comunicazioni e delle attività di supporto in modo coerente e strutturato

### **Service Delivery Management Extended**

Il servizio **Service Delivery Management Extended** incluso nel contratto **Unified support** è progettato per supportare la raccomandazione, la pianificazione e la programmazione dei servizi all'interno dei pacchetti Add-on e Enhanced Solutions. L'obiettivo è garantire una gestione centralizzata e coerente delle attività di supporto, migliorando l'efficienza e la qualità del servizio offerto

## **SERVIZI DI TIPO REATTIVO (UNIFIED BASE)**

### **Enterprise Advisory Support Hours As needed**

Il servizio di advisory services del contratto Microsoft Unified Support è progettato per aiutare i clienti a pianificare e ottimizzare l'uso delle tecnologie Microsoft. Questo servizio di assistenza telefonica (limitata a 6 ore o meno) offre consulenza strategica e tecnica per supportare i clienti nella trasformazione digitale e nell'adozione delle migliori pratiche.

Questi servizi sono progettati per garantire che i clienti possano sfruttare al massimo le tecnologie Microsoft, migliorando la produttività e l'efficienza operativa

### **Enterprise On-demand Assessment**

Il servizio di **on-demand assessment** del contratto Microsoft Unified Support è progettato per aiutare i clienti a identificare potenziali rischi e ottenere indicazioni prescrittive per gestire proattivamente la salute del loro ambiente IT. Questo servizio offre raccomandazioni prioritarie, indicazioni e azioni suggerite per migliorare la gestione delle risorse IT.

Gli on-demand assessments sono inclusi all'interno del contratto di supporto Unified e permettono ai clienti di eseguire valutazioni su una varietà di prodotti Microsoft, come Azure, Dynamics 365, Exchange, Office 365, SharePoint, SQL Server, System Center e Windows.

Queste valutazioni aiutano a monitorare e gestire la salute operativa e la sicurezza degli ambienti chiave senza dover ricorrere a valutazioni esterne che potrebbero non essere aggiornate o riconosciute da Microsoft.

Il processo di consegna degli on-demand assessments prevede che il cliente richieda tramite il proprio CSAM (Customer Success Account Manager) un engineer onsite o remoto per la delivery dell'assessment

### **Enterprise On-Demand Assessment - Setup and Config Service As-needed**

Il Servizio assicura assistenza per consentire la configurazione iniziale del servizio di On Demand Assessment mediante una risorsa Microsoft da remoto.

### **Enterprise On-Demand Education**

Il servizio **Enterprise On-Demand Education** del contratto **Unified support** offre accesso a una vasta raccolta di materiali di formazione online e laboratori digitali. Questo servizio include sessioni educative ospitate da Microsoft, disponibili su una vasta gamma di argomenti relativi al supporto e alla tecnologia Microsoft, erogate in remoto. I clienti possono usufruire di istruzioni on-demand, che aiutano a migliorare le competenze tecniche e operative del personale di supporto.

### **Enterprise Webcasts As-Needed**

Il servizio **Enterprise Webcasts As-Needed** del contratto **Unified support** offre accesso a una vasta gamma di webcast educativi su richiesta. Questi webcast coprono vari argomenti tecnici e di supporto, permettendo ai clienti di approfondire le loro conoscenze e competenze in modo flessibile e conveniente.

I webcast sono progettati per essere facilmente accessibili e fruibili, offrendo un'opportunità di apprendimento continua e aggiornata per tutto il personale

### **Enterprise Azure Problem Resolution Hours As-needed**

Servizio di supporto illimitato per l'apertura di ticket sul workload Assistenza Azure per problemi relativi a tematiche specifiche riscontrate durante l'utilizzo dei relativi prodotti Microsoft. Mediante il supporto in parola, viene assicurata la risoluzione di un problema specifico, di un messaggio di errore o di una funzionalità.

### **Reactive Enabled Contacts**

Il servizio abilita il personale AdeR all'apertura di ticket al supporto Microsoft.

### **Enterprise Problem Resolution Hours As-needed**

Servizio di supporto illimitato per l'apertura di ticket su tutte le tecnologie Microsoft online e on-premise-. Mediante il servizio in parola viene assicurata l'assistenza per problemi relativi a tematiche specifiche riscontrati durante l'utilizzo dei prodotti Microsoft. Mediante il supporto in parola, viene assicurata la risoluzione di un problema specifico, di un messaggio di errore o di una funzionalità.

### **Enterprise Reactive Support Management**

Il servizio assicura la supervisione degli incidenti di assistenza per garantire una risoluzione tempestiva e un'elevata qualità dell'assistenza.

Nella tabella che segue, facendo riferimento a quanto sopra esposto, vengono espressi nei periodi di riferimento:

- le tipologie di servizio, i relativi servizi di dettaglio;
- i progetti AdeR per cui i servizi e sottoservizi in parola saranno a supporto;
- le tecnologie Microsoft su cui verteranno i servizi e sottoservizi in parola
- il relativo effort stimato in ore ed i relativi servizi e le quantità di servizi erogate

| ADER - Unified Enterprise Support-2025-26 28/01/2025 - 27/01/2026 |                                                                      |                              |                                   |                             |
|-------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------|
| Quantità                                                          | Servizio di dettaglio                                                | Natura servizio di dettaglio | Progetti/Tecnologia Microsoft     | Tipo di Servizio            |
| Incluso                                                           | Enterprise Advisory Support Hours As-needed                          | Pacchetto base               | Tutte le tecnologie               | Advisory Services           |
| Incluso                                                           | Enterprise Azure Problem Resolution Hours As-needed                  | Pacchetto base               | Tutte le tecnologie Azure (Cloud) | Problem Resolution Support  |
| Incluso                                                           | Enterprise Problem Resolution Hours As-needed                        | Pacchetto base               | Tutte le tecnologie               | Problem Resolution Support  |
| Incluso                                                           | Enterprise On-demand Assessment                                      | Pacchetto base               | Tutte le tecnologie               | On-Demand Assessment        |
| Incluso                                                           | Enterprise On-Demand Assessment - Setup and Config Service As-needed | Pacchetto base               | Tutte le tecnologie               | On-Demand Assessment Remote |
| Incluso                                                           | Enterprise On-Demand Education                                       | Pacchetto base               | Tutte le tecnologie               | On-Demand Education         |
| Incluso                                                           | Enterprise Online Support Portal                                     | Pacchetto base               | Tutte le tecnologie               | Administrative              |
| Incluso                                                           | Enterprise Reactive Support Management                               | Pacchetto base               | Tutte le tecnologie               | Service Delivery Management |
| Incluso                                                           | Enterprise Service Delivery Management                               | Pacchetto base               | Tutte le tecnologie               | Service Delivery Management |
| Incluso                                                           | Enterprise Webcasts As-Needed                                        | Pacchetto base               | Tutte le tecnologie               | Webcast                     |
|                                                                   |                                                                      |                              |                                   |                             |

| ADER - UNIFIED Add on - 2025-26 28/01/2025 - 27/01/2026 |                                                                            |                              |                               |                                 |
|---------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-------------------------------|---------------------------------|
| Quantità                                                | Servizio di dettaglio                                                      | Natura servizio di dettaglio | Progetti/Tecnologia Microsoft | Tipo di Servizio                |
| 1 erogazione                                            | Security Optimization Assessment for Microsoft Defender 4 days             | Proattivo                    | Microsoft Defender            | Proactive Operations Program    |
| 1 erogazione                                            | Solution Optimization Assessment – Microsoft Defender for Cloud – 3 days   | Proattivo                    | Defender for Cloud            | Proactive Operations Program    |
| 1 erogazione                                            | Activate365 Security and Compliance. Purview data loss prevention – 2 Days | Proattivo                    | Purview                       | Proactive operations program    |
| Incluso                                                 | Service Delivery Management Extended                                       | Account Management           | Tutte le tecnologie           | Service Delivery Management     |
| 10 erogazione                                           | <b>Office 365 Technical Update Briefing (1 x month)</b>                    | Proattivo                    | Office 365                    | Proactive operations Program    |
| 1 erogazione                                            | Teams Optimization - 3 days                                                | Proattivo                    | Teams                         | Assessment Program              |
| ADER DSE 2025-26 28/01/2025 - 27/01/2026                |                                                                            |                              |                               |                                 |
| Quatità                                                 | Servizio di dettaglio                                                      | Natura servizio di dettaglio | Progetti/Tecnologia Microsoft | Tipo di Servizio                |
| 160 ore                                                 | Enhanced Designated Engineering Azure PaaS (o anche Platform)              | Proattivo                    | Piattaforma Azure cloud -     | Enhanced Designated Engineering |
| 160 ore                                                 | Enhanced Designated Engineering Modern Work                                | Proattivo                    | Piattaforma Office 365        | Enhanced Designated Engineering |
| 160 ore                                                 | Enhanced Designated Engineering Security Operations                        | Proattivo                    | Security platform             | Enhanced Designated Engineering |
| Incluso                                                 | Service Delivery Management Standard                                       | Proattivo                    | Tutte le tecnologie           | Service Delivery Management     |

| 160 ore                                                                 | Enhanced Designated Engineering Security Zero-Trust                  | Proattivo                    | Security Platform                 | Enhanced Designated Engineering |
|-------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------|
|                                                                         |                                                                      |                              |                                   |                                 |
| ADER - Unified Enterprise Support-2026-27 Italy 28/01/2026 - 27/01/2027 |                                                                      |                              |                                   |                                 |
| Quantità                                                                | Servizio di dettaglio                                                | Natura servizio di dettaglio | Progetti/Tecnologia Microsoft     | Tipo di Servizio                |
| Incluso                                                                 | Enterprise Advisory Support Hours As-needed                          | Pacchetto base               | Tutte le tecnologie               | Advisory Services               |
| Incluso                                                                 | Enterprise Azure Problem Resolution Hours As-needed                  | Pacchetto base               | Tutte le tecnologie Azure (Cloud) | Problem Resolution Support      |
| Incluso                                                                 | Enterprise On-demand Assessment                                      | Pacchetto base               | Tutte le tecnologie               | On-Demand Assessment            |
| Incluso                                                                 | Enterprise On-Demand Assessment - Setup and Config Service As-needed | Pacchetto base               | Tutte le tecnologie               | On-Demand Assessment Remote     |
| Incluso                                                                 | Enterprise On-Demand Education                                       | Pacchetto base               | Tutte le tecnologie               | On-Demand Education             |
| Incluso                                                                 | Enterprise Online Support Portal                                     | Pacchetto base               | Tutte le tecnologie               | Administrative                  |
| Incluso                                                                 | Enterprise Problem Resolution Hours As-needed                        | Pacchetto base               | Tutte le tecnologie               | Problem Resolution Support      |
| Incluso                                                                 | Enterprise Reactive Support Management                               | Pacchetto base               | Tutte le tecnologie               | Service Delivery Management     |
| Incluso                                                                 | Enterprise Service Delivery Management                               | Pacchetto base               | Tutte le tecnologie               | Service Delivery Management     |
| Incluso                                                                 | Enterprise Webcasts As-Needed                                        | Pacchetto base               | Tutte le tecnologie               | Webcast                         |
|                                                                         |                                                                      |                              |                                   |                                 |
| ADER - UNIFIED Add on - 2026-27 28/01/2026 - 27/01/2027                 |                                                                      |                              |                                   |                                 |
| Quantità                                                                | Servizio di dettaglio                                                | Natura servizio di dettaglio | Progetti/Tecnologia Microsoft     | Tipo di Servizio                |
| 1 erogazione                                                            | Security Optimization Assessment for Microsoft Defender 4 days       | Proattivo                    | Microsoft Defender                | Proactive Operations Program    |
| 1 erogazione                                                            | Rap as a service Plus for Microsoft Entra ID                         | Proattivo                    | Entra ID                          | Assessment Program              |

| Incluso                                  | Service Delivery Management Extended                          | Account Management           | Tutte le tecnologie           | Service Delivery Management     |
|------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|------------------------------|-------------------------------|---------------------------------|
| 10 erogazione                            | Office 365 Technical Update Briefing(1x month)                | Proattivo                    | Office 365                    | Proactive operations Program    |
| 1 erogazione                             | Microsoft 365 Copilot Workshop – 3 Days                       | Proattivo                    | Teams                         | Proactive operations Program    |
| ADER DSE 2026-27 28/01/2026 - 27/01/2027 |                                                               |                              |                               |                                 |
| Quantità                                 | Servizio di dettaglio                                         | Natura servizio di dettaglio | Progetti/Tecnologia Microsoft | Tipo di Servizio                |
| 160 ore                                  | Enhanced Designated Engineering Azure PaaS (o anche Platform) | Proattivo                    | Piattaforma Azure cloud -     | Enhanced Designated Engineering |
| 160 ore                                  | Enhanced Designated Engineering Modern Work                   | Proattivo                    | Piattaforma Office 365        | Enhanced Designated Engineering |
| 160 ore                                  | Enhanced Designated Engineering Security Operations           | Proattivo                    | Security platform             | Enhanced Designated Engineering |
| Incluso                                  | Service Delivery Management Standard                          | Proattivo                    | Tutte le tecnologie           | Service Delivery Management     |
| 160 ore                                  | Enhanced Designated Engineering Security Zero-Trust           | Proattivo                    | Security Platform             | Enhanced Designated Engineering |
|                                          |                                                               |                              |                               |                                 |

## 4 ESECUZIONE DEI SERVIZI

### 4.1 Servizi di natura Proattiva

I servizi di natura Proattiva, di Support Account Management, Workshop e di DSE potranno essere svolti, in base alle diverse esigenze:

- presso le sedi di Agenzia delle entrate - Riscossione indicate dal Direttore dell'Esecuzione del Contratto;
- presso la sede del Fornitore;
- da remoto.

Eventuali risorse del Fornitore che dovessero collegarsi alla rete aziendale dell'Amministrazione, dovranno essere esplicitamente autorizzate alla stessa. L'accesso di risorse del Fornitore ai locali di Agenzia delle entrate-Riscossione dovrà avvenire a seguito di una procedura interna funzionale all'accreditamento delle risorse stesse.

Tutte le attività dovranno essere rese secondo le modalità riportate in tabella:

|                                                                       |                                                                                                      |
|-----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Sede delle attività</b>                                            | Sedi di Agenzia delle entrate – Riscossione di Roma, Milano, Napoli e Torino e sede/i del Fornitore. |
| <b>Mezzi di comunicazione</b>                                         | Telefono, posta elettronica, PEC.                                                                    |
| <b>Lingua</b>                                                         | Italiano.                                                                                            |
| <b>Giorni di servizio</b> presso le sedi di Roma dell'Amministrazione | Feriali lavorativi: dal lunedì al venerdì.                                                           |
| <b>Orario di servizio</b>                                             | 8.00 – 16.00                                                                                         |

AdeR concorderà, con cadenza trimestrale, con il Fornitore un Programma nel quale definirà:

- la tipologia di servizio di cui intende fruire;
- le date di inizio fruizione e le relative durate;
- il luogo in cui sarà erogato il servizio.

In caso di cancellazione/posticipo da parte del Fornitore della data di erogazione del servizio con preavviso inferiore a 10 giorni lavorativi, si procederà all'applicazione di opportune penali. L'evidenza puntuale delle attività svolte nell'ambito dei servizi di tipo proattivo deve risultare da apposite verbalizzazioni a carico del Fornitore che, con cadenza semestrale, devono essere inviate a mezzo PEC al DEC di AdeR.

## 4.2 Servizi di natura Reattiva

I servizi di natura Reattiva o di Problem Resolution Support dovranno essere erogati a fronte di una richiesta di assistenza per supporto da parte dell'Amministrazione, mediante PEC, e saranno prese in carico tempestivamente dalla Struttura di Supporto Microsoft con una disponibilità di 7 giorni alla settimana, 24 ore al giorno.

Ciascuna richiesta sarà corredata dall'indicazione del livello di severità del malfunzionamento, così determinato:

| Gravità e situazione                                                                                                                                                                                              | Risposta prevista di Microsoft                                                                                                                    |                                               |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                   | Componenti di Azure <sup>2</sup>                                                                                                                  | Tutti gli altri prodotti e servizi            |
| Gravità 1 - Sistema aziendale critico inattivo: Business a rischio. Perdita completa di un'applicazione o di una soluzione critica. Necessità di un intervento immediato                                          | Risposta alla prima chiamata in 15 minuti o meno                                                                                                  | Risposta alla prima chiamata in un'ora o meno |
|                                                                                                                                                                                                                   | Assegnazione di un Responsabile delle Situazioni Critiche <sup>3</sup>                                                                            |                                               |
|                                                                                                                                                                                                                   | Lavoro richiesto in maniera continuativa 24/7 <sup>4</sup>                                                                                        |                                               |
|                                                                                                                                                                                                                   | Escalation rapida in Microsoft ai team dei prodotti                                                                                               |                                               |
|                                                                                                                                                                                                                   | Notifica dei Senior Executive di Microsoft, come richiesto                                                                                        |                                               |
| Gravità A - Sistema aziendale critico con riduzione delle prestazioni: Significativa perdita o riduzione delle prestazioni dei servizi Necessità di intervento entro un'ora                                       | Risposta alla prima chiamata in un'ora o meno<br>Supervisione della situazione critica Lavoro richiesto in maniera continuativa 24/7 <sup>5</sup> |                                               |
| Gravità B - Impatto aziendale moderato: Perdita moderata o riduzione delle prestazioni dei servizi e possibilità di continuare il lavoro in modo meno efficiente Necessità di intervento entro due ore lavorative | Risposta alla prima chiamata in due ore o meno<br>Lavoro richiesto solo durante l'orario di ufficio <sup>6</sup>                                  |                                               |

<sup>2</sup> Il tempo di risposta elencato per i componenti Azure della società non include Azure StorSimple, GitHub AE, Servizi di comunicazione Azure o la Gestione di Sottoscrizione e Fatturazione.

<sup>3</sup> I responsabili delle situazioni critiche contribuiscono alla ricerca di una risoluzione immediata del problema attraverso l'intervento, la predisposizione delle procedure di escalation, la gestione delle risorse e il coordinamento dei casi.

<sup>4</sup> È possibile che Microsoft riduca il livello di gravità se la società non è in grado di fornire risorse o risposte adeguate che consentano a Microsoft di risolvere il problema.

<sup>5</sup> I responsabili delle situazioni critiche contribuiscono alla ricerca di una risoluzione immediata del problema attraverso l'intervento, la predisposizione delle procedure di escalation, la gestione delle risorse e il coordinamento dei casi.

<sup>6</sup> L'orario di ufficio va in genere dalle 09:00 alle 17:30 Fuso Orario Standard Locale, esclusi i fine settimana e le festività. L'orario di ufficio potrà essere leggermente diverso nel Paese della società

|                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Gravità C - Impatto commerciale minore:<br>Funzionamento sostanzialmente nella norma, in alcuni casi con qualche minimo impedimento dei servizi<br>Necessità di intervento entro quattro ore lavorative | Risposta alla prima chiamata in quattro ore o meno<br>Lavoro richiesto solo durante l'orario di ufficio <sup>7</sup> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

### Portale per la gestione dei servizi

Entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla data di stipula del contratto (vedi anche paragrafo 5) dovrà essere reso disponibile l'accesso ad un Portale del Fornitore, tramite utenza specifica per AdeR, al fine di consentire:

- Per i servizi di tipo reattivo, l'inoltro delle segnalazioni di malfunzionamento e l'evidenza della presa in carico delle stesse con relativo livello di severità.
- Per i servizi di tipo proattivo, la visibilità dei RAAS.

Tale Portale dovrà essere disponibile per AdeR per tutta la durata contrattuale h24 e senza interruzioni.

### 4.3 Referenti

E' richiesto che il Fornitore indichi un Responsabile del Contratto che dovrà ricoprire il ruolo di responsabile unico all'interno dell'organizzazione operativa del Fornitore per quanto riguarda lo svolgimento dei servizi ed operare quale interfaccia unica amministrativa verso il Direttore dell'Esecuzione del Contratto.

### 4.4 Luoghi di lavoro

Il Fornitore è tenuto al rispetto delle politiche interne di sicurezza e di accesso alle sedi di Agenzia delle entrate – Riscossione.

## 5 VERIFICA DELL'ESECUZIONE DEL CONTRATTO

AdeR eseguirà, ai sensi dell'art. 115 del D.lgs. 36/2023 le verifiche e i controlli per accertare la regolare esecuzione del contratto.

In relazione alla specifica tipologia di servizio oggetto di contratto, le attività di controllo del DEC sono indirizzate alla valutazione:

- della tempestività nel consentire l'accesso a AdeR al portale del Fornitore;
- per i Servizi Proattivi, della tempestività di notifica di eventuali cambiamenti nelle date concordate per l'erogazione dei servizi;

<sup>7</sup> L'orario di ufficio va in genere dalle 09:00 alle 17:30 Fuso Orario Standard Locale, esclusi i fine settimana e le festività. L'orario di ufficio potrà essere leggermente diverso nel Paese della società

- per i Servizi Reattivi, della tempestività ossia dei tempi di presa in carico delle richieste di assistenza a seconda del livello di severità del malfunzionamento.

Il Direttore dell'Esecuzione di AdeR, effettuerà le verifiche, sottese alle predette valutazioni, tra il primo giorno solare ed entro il decimo solare del mese successivo al semestre di riferimento.

Le predette verifiche verranno effettuate servendosi delle evidenze raccolte dal DEC mediante evidenze del portale messo a disposizione dal Fornitore, Contratto e di ogni altro elemento ritenuto dalla stessa utile per gli opportuni riscontri e verrà sempre redatto un verbale in contraddittorio con il Fornitore.

Il DEC tra il primo giorno solare ed entro il decimo solare del mese successivo al periodo di riferimento della rilevazione comunica al Fornitore - a mezzo email - le risultanze delle verifiche effettuate. In tale sede può richiedere chiarimenti e/o documentazione integrativa e/o revisione del documento stesso assegnando al Fornitore 5 giorni lavorativi per i necessari riscontri e l'invio del rendiconto definitivo.

Il Fornitore, nel tempo massimo di 5 giorni lavorativi successivi, potrà presentare i propri giustificativi in forma scritta, evidenziando ogni circostanza e documentazione utile a supporto.

Il DEC, valutato il mancato rispetto delle obbligazioni contrattuali e delle disposizioni impartite per la corretta esecuzione delle prestazioni affidate, nessuna esclusa, segnala al RUP, le inadempienze riscontrate, anche al fine dell'applicazione delle penali inserite nel contratto ovvero della risoluzione dello stesso per inadempimento, dopodiché provvede a formulare le relative contestazioni al Fornitore a mezzo PEC all'indirizzo indicato nel contratto, assegnando a quest'ultimo un termine per la presentazione delle proprie controdeduzioni e per rimuovere gli inadempimenti riscontrati non inferiore a 15 giorni naturali e consecutivi, salvo i casi d'urgenza in cui il predetto termine non potrà essere inferiore a 10 giorni naturali e consecutivi.

Ad ogni modo, nei termini indicati nella segnalazione, il Fornitore dovrà trasmettere ad AdeR le proprie eventuali controdeduzioni; trascorso tale termine, la stazione appaltante adotterà i provvedimenti conseguenti.

## 6 PENALI

| Gravità        | Valore Soglia                                                                                                        | Penali                                                                               |
|----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Portale</b> |                                                                                                                      |                                                                                      |
| NA             | Messa a disposizione del Portale da parte del Fornitore entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla data di stipula del | 0.3 % del valore del contratto per ogni giorno di ritardo nella messa a disposizione |

|                          |                                                                                                             |                                                                                 |
|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
|                          | contratto                                                                                                   |                                                                                 |
| <b>Servizi Proattivi</b> |                                                                                                             |                                                                                 |
| NA                       | Preavviso di cancellazione/posticipo inferiore a 2 giorni lavorativi                                        | 1 ‰ del valore del contratto                                                    |
| NA                       | Preavviso di cancellazione/posticipo inferiore a 5 giorni lavorativi                                        | 0,8 ‰ del valore del contratto                                                  |
| NA                       | Preavviso di cancellazione/posticipo inferiore a 10 giorni lavorativi                                       | 0,5 ‰ del valore del contratto                                                  |
| <b>Servizi Reattivi</b>  |                                                                                                             |                                                                                 |
| 1                        | Tempo di presa in carico: 1 ora per 100% delle richieste delle richieste pervenute al fornitore h24;        | 0,04 ‰ del valore del contratto per ogni ora di ritardo nella presa in carico   |
| 2                        | Tempo di presa in carico: 1 ora per 100% delle richieste pervenute al fornitore nella fascia 08.00 – 16.00; | 0,08 ‰ del valore del contratto per ogni ora di ritardo nella presa in carico   |
| 3                        | Tempo di presa in carico: 2 ore per 100% delle richieste pervenute al fornitore nella fascia 08.00 – 16.00; | 0,06 ‰ del valore del contratto per ogni 2 ore di ritardo nella presa in carico |
| 4                        | Tempo di presa in carico: 4 ore per 100% delle richieste pervenute al fornitore nella fascia 08.00 – 16.00; | 0,05 ‰ del valore del contratto per ogni 4 ore di ritardo nella presa in carico |

L'importo delle penali sarà detratto direttamente dai corrispettivi maturati dal Fornitore non ancora fatturati ovvero mediante escussione della cauzione definitiva prestata, senza bisogno di diffida o procedimento giudiziario.

L'irrogazione delle penali non esclude il diritto di Agenzia delle entrate – Riscossione di agire per il ristoro del maggior danno subito, né esonera in nessun caso il Fornitore dall'adempimento dell'obbligazione per la quale si è reso inadempiente e che ha

determinato l'applicazione della penale.

L'importo massimo delle penali applicate non potrà superare il 10% del valore dei corrispettivi contrattuali.

Il Responsabile unico del Progetto

Francesco Ferri

*(firmato digitalmente)*