



## **Servizi Cloud – InnovaPuglia S.p.A.**



### **Procedura di erogazione Servizi Cloud**

<b>Versione</b>	<b>1.2</b>
<b>Data</b>	<b>Novembre 2022</b>
<b>Cod. Rif:</b>	<b>PRQSIerog-serv-cloud</b>

# Sommario

<b>1. DIRITTI DI AUTORE E CLAUSOLE DI RISERVATEZZA</b> .....	<b>4</b>
<b>2. STORIA DEL DOCUMENTO</b> .....	<b>4</b>
<b>3. ACRONIMI E DEFINIZIONI</b> .....	<b>4</b>
<b>4. PREMESSA</b> .....	<b>4</b>
<b>5. IL PROCESSO DI EROGAZIONE DEI SERVIZI CLOUD</b> .....	<b>5</b>
5.1. DEFINIZIONE DELLE COMPONENTI TECNOLOGICHE .....	5
5.2. DEFINIZIONE DELLE PRINCIPALI ENTITÀ COINVOLTE .....	5
5.3. IL PORTALE CLOUD E RUOLI DEGLI UTENTI .....	7
5.4. SCHEDE RIASSUNTIVE DI RELAZIONE.....	7
5.5. MATRICE ATTIVITÀ/RUOLI .....	9
5.6. CASI PARTICOLARI .....	10
5.7. DESCRIZIONE DELLE FASI PRINCIPALI DELLA RICHIESTA DEI SERVIZI CLOUD .....	11
5.8. RIEPILOGO .....	13

## Indice delle tabelle e delle figure

Tabella 1: Definizione delle principali componenti tecnologiche .....	5
Tabella 2: Entità coinvolte nell'erogazione ed utilizzo dei Servizi Cloud .....	6
Tabella 3: Definizioni .....	7
Tabella 4: Ruoli degli utenti del Portale Cloud .....	7
Tabella 5: Modulo Richiesta Servizio Cloud Service Provider .....	8
Tabella 6: Condizioni Generali.....	8
Tabella 7: Nomina Responsabile.....	8
Tabella 8: Modulo tecnico di richiesta servizi cloud(Business Group) .....	9
Tabella 9: Richiesta credenziali Amministratore Operativo .....	9
Tabella 10: Richiesta credenziali Amministratore Tecnico .....	9
Tabella 11: Matrice Attività Ruoli.....	10
Tabella 12 Mapping dei ruoli e nomina al trattamento nei casi particolari .....	11
Figura 1: Fasi di un processo di Richiesta Servizi Cloud .....	12
Figura 2: Riepilogo complessivo processi di Erogazione Servizi Cloud .....	13

---

## 1. Diritti di Autore e Clausole di Riservatezza

La proprietà del presente documento è di InnovaPuglia S.p.A. e della Regione Puglia. Tutti i diritti sono riservati.

A norma della legge sul diritto d'autore e del Codice Civile è vietata la riproduzione di questo scritto o di parte di esso con qualsiasi mezzo elettronico, meccanico, per mezzo di fotocopie, microfilm, registratori ed altro, salvo per quanto espressamente autorizzato.

---

## 2. Storia del Documento

Versione	Modifiche	Data
1.00	Prima redazione	18/02/2022
1.1	Alcune modifiche riguardo la nomina responsabile al trattamento	24/06/2022
1.2	Alcune modifiche riguardo la scalabilità orizzontale/verticale ed altre modifiche minori	10/11/2022

---

## 3. Acronimi e Definizioni

## 4. Premessa

InnovaPuglia è incaricata dalla Regione Puglia per erogare Servizi Cloud agli Enti pubblici individuati come target del servizio sulla base delle DGR n. 1871/2019 e n. 179/2020 definiti in questo documento come *Enti Richiedenti*. L'accesso a tali servizi è realizzato attraverso una piattaforma informatica. Vista la natura dei Servizi Cloud, essi generalmente contengono Sistemi Informativi delle Pubbliche Amministrazioni Regionali che, a loro volta, contengono informazioni relative ai cittadini pugliesi e, pertanto, necessitano che InnovaPuglia si conformi ai regolamenti e alle norme vigenti in tema di trattamento e sicurezza dei dati.

A tal fine, InnovaPuglia ha messo a punto una procedura che regola le fasi di richiesta di Servizi Cloud da parte di un Ente Richiedente e le fasi di Erogazione dei Servizi e di successiva gestione. Il presente documento si pone l'obiettivo di descrivere ruoli, compiti, attribuzioni operative procedurali e tecniche dei soggetti interessati in particolar modo sulla definizione delle principali componenti tecnologiche in uso, sulla definizione delle entità fisiche e giuridiche che hanno un ruolo in tali fasi e sulle procedure di richiesta Servizi Cloud e al successivo utilizzo.

---

## 5. Il processo di erogazione dei servizi cloud

---

### 5.1. Definizione delle componenti tecnologiche

Come anticipato in premessa, i Servizi Cloud sono erogati da strumenti informatici. Nella tabella 1) definiamo le principali componenti tecnologiche rilevanti ai fini della definizione della contrattualistica che regolerà l'erogazione dei Servizi Cloud e che sarà oggetto dei prossimi paragrafi.

Definizioni	
Piattaforma di Community Cloud	E' l'infrastruttura tecnologica costituita da un insieme di risorse informatiche, digitali e telematiche che, sottese ad un piano di gestione procedurale, permette l'erogazione dei Servizi Cloud.
Portale Cloud	E' il portale web che permette la gestione dei servizi Cloud richiesti dall'Ente Richiedente. Si accede con profili e ruoli opportunamente autorizzati.
Unità di Servizio Cloud (Business Group)	Nell'ambito della Piattaforma di Community Cloud è costituito da un pool di risorse infrastrutturali e da un insieme di direttive di configurazione che costituiscono logicamente la minima unità assegnabile ad un utente del Portale Cloud. Ogni unità di servizio cloud potrà assumere dimensioni fisiche diverse in dipendenza dalle singole necessità.
Account	Complesso dei dati identificativi di un utente, che consentono l'accesso ad uno o più servizi sulla piattaforma cloud, determinando profili e ruoli.
Portale Self Service	Pannello di controllo per la gestione delle risorse tecnologiche e richieste per l'assegnazione dei ruoli funzionali di Amministratore Operativo e Tecnico

Tabella 1: Definizione delle principali componenti tecnologiche

---

### 5.2 Definizione delle principali entità coinvolte

Per poter utilizzare le componenti tecnologiche descritte al precedente paragrafo, un Ente dovrà appartenere al novero di Enti previsti dalla DGR 1871/2019 e 179/2020 come fruitori del servizio, definiti Enti Richiedenti, per poter presentare richiesta di erogazione dei servizi regolamentati dalle 'Condizioni Generali'. In termini generali, un Ente Richiedente può essere affiancato da una azienda fornitrice che a vario titolo potrà essere delegata all'utilizzo delle risorse cloud dell'Ente. Nella tabella 2) riportiamo la definizione delle *Entità coinvolte nell'erogazione ed utilizzo dei Servizi Cloud*.

Entità coinvolte nell'erogazione ed utilizzo dei Servizi Cloud	
Regione Puglia	E' l'Ente proprietario delle infrastrutture IT che comprendono la piattaforma di Community Cloud.
InnovaPuglia	E' la società incaricata dalla Regione Puglia per gestire la piattaforma di Community Cloud, a servizio degli Enti previsti dalla DGR 1871/2019 e 179/2020 come fruitori del servizio, di seguito denominati Enti Richiedenti.

Ente Richiedente	E' l'Ente che utilizza i servizi Cloud erogati dalla piattaforma Cloud regionale sulla base di 'Condizioni Generali', sottoscritte con InnovaPuglia, che descrivono le caratteristiche dei Servizi Cloud.
Fornitore dell'Ente Richiedente	Se previsto, è l'azienda che, contrattualmente, per conto dell'Ente Richiedente gestisce i servizi Cloud attivati e gli applicativi in esso contenuti compreso la gestione degli accessi.

Tabella 2: Entità coinvolte nell'erogazione ed utilizzo dei Servizi Cloud

Le figure giuridiche di cui alla tabella 2) hanno ruoli definiti nella sottoscrizione della contrattualistica, disciplinando le dinamiche dell'erogazione dei servizi cloud in conformità di norme, regolamenti e convenzioni.

La tabella 3) definisce i ruoli dei soggetti interessati al fine di attivare i Servizi Cloud, introducendo ruoli gerarchici funzionali per la gestione della infrastruttura.

<b>Definizioni</b>	
Gestore Cloud	Il Gestore Cloud è InnovaPuglia S.p.A. che, a seguito della dgr n° 179/2020 della Regione Puglia, gli è stato affidato l'intervento denominato "Sviluppo dei Servizi Cloud per la PA" e l'intervento "Infrastrutture di sicurezza del Cloud, di connettività e miglioramento del Datacenter regionale". In conseguenza a tali affidamenti, ad InnovaPuglia sono riservate, in via esclusiva e in relazione a tutti i servizi cloud erogati, le seguenti attività: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fornire risorse cloud su specifiche richieste dagli Enti Richiedenti</li> <li>• Creare, Modificare, Cancellare, Abilitare/Disabilitare gli Account del Portale Cloud e autorizzarle all'accesso delle risorse</li> <li>• Governa il funzionamento delle procedure di creazione degli Account degli Amministratori del servizio cloud</li> <li>• Effettuare modifiche di configurazione sulle risorse cloud</li> <li>• Operare in completa autonomia tutte le funzioni di sicurezza tecnologiche e infrastrutturali</li> </ul>
Amministratore Interno dell'Ente Richiedente	E' la persona fisica incaricata/delegata dall'Ente che richiede ad InnovaPuglia i Servizi Cloud sotto il profilo tecnico e di spesa necessari nell'ambito di una iniziativa progettuale. All'Amministratore Interno viene assegnato, a seguito della richiesta di cui sopra, un account con cui individuerà gli Amministratori Operativi delegando la gestione dei Servizi Cloud o parte di essi.
Amministratore Operativo	E' costituito da un account assegnato ad una persona fisica incaricata/delegata dall'Amministratore Interno che gestisce tecnicamente tutti, o in parte, i Servizi Cloud funzionali all'iniziativa progettuale, anche rappresentata da unità operative definite Business Group. (vedere Tabella 1)
Amministratore Tecnico	E' costituito da un account assegnato ad una persona fisica incaricata/delegata dall'Amministratore Operativo che può eseguire un insieme determinato di attività tecniche sulle risorse Cloud ad esso assegnate.
Modulo di Richiesta Servizio Cloud Service Provider	E' una richiesta di attivazione di Servizi Cloud, inoltrata ad InnovaPuglia da parte di un figura dell'Ente Richiedente dotato di opportune deleghe. Contestualmente alla richiesta verrà indicato l'Amministratore Interno.
Condizioni di Utilizzo	E' il documento che descrive le procedure tecnico-operative-amministrative afferenti i Servizi Cloud erogati da InnovaPuglia sottoscritto

	tra l'Ente Richiedente ed InnovaPuglia. Viene allegato al "Modulo di Richiesta Servizio Cloud Service Provider"
--	---

Tabella 3: Definizioni

### 5.3 Il Portale Cloud e Ruoli degli utenti

Come già introdotto, i servizi cloud saranno gestiti in autonomia dall'Ente Richiedente attraverso l'uso del *Portale Cloud*. L'accesso al Portale sarà reso possibile attraverso uno strumento web che assegnerà i relativi permessi in relazione al ruolo assegnato all'utente.. Nella tabella 4) sono riportati i ruoli assegnati alle categorie di utenti, riconducendoli alle figure amministrative indicate in tabella 3).

Per straordinarie esigenze, motivate da carattere d'urgenza, la richiesta degli utenti assegnati al progetto può essere effettuata da un dirigente/funziario dell'Ente Richiedente che si assume la responsabilità amministrativa della richiesta.

Ruoli degli utenti del portale	
Tipologia Account Assegnato	Descrizione
Amministratore Interno	E' un account che gestisce tutte le funzioni concesse in uso all'Ente Richiedente nell'ambito di una iniziativa progettuale. Può inviare, per conto dell'Ente Richiedente, i moduli di "Modulo tecnico di richiesta servizi cloud (Business Group)". Nel dettaglio, può: <ul style="list-style-type: none"> <li>Richiedere nuove risorse cloud</li> <li>Inoltrare modifiche di configurazione delle risorse cloud assegnate</li> <li>Identificare gli <i>Amministratori Operativi dei singoli Business Group</i></li> <li>Richiedere la creazione/cancellazione di un profilo di Amministratore Tecnico</li> <li>Accedere a tutte le risorse dei servizi cloud</li> </ul>
Amministratore Operativo	E' un account che gestisce la funzione operativa del Business Group e può: <ul style="list-style-type: none"> <li>Creare, Modificare, Abilitare/Disabilitare Account assegnato ad un Amministratore Tecnico del Portale Cloud</li> <li>Inoltrare modifiche di configurazione delle risorse cloud autorizzate</li> <li>Accedere a tutte le risorse dei servizi cloud autorizzati</li> </ul>
Amministratore Tecnico	E' un account che, relativamente al suo Business Group, può: <ul style="list-style-type: none"> <li>Accedere a tutte le risorse dei servizi cloud assumendosi le responsabilità relative ai contenuti ivi immesse</li> <li>Attivare/Disattivare il Servizio di Backup determinandone le policy temporali</li> </ul>

Tabella 4: Ruoli degli utenti del Portale Cloud

### 5.4 Schede riassuntive di relazione

In questo paragrafo riassumiamo i documenti ed i moduli coinvolti nella richiesta e definizione dei servizi cloud ed i soggetti coinvolti.

Richiesta Servizio Cloud Service Provider	
Tra chi si stipula	Tra InnovaPuglia e l'Ente Richiedente

Cosa disciplina	Descrive la richiesta, da parte dell'Ente, di Servizi Cloud per una iniziativa progettuale e ne identifica l'Amministratore Interno.
Chi la Firma	<b>Per l'Ente Richiedente:</b> Il Legale Rappresentante dell'Ente o delegato ai sensi di legge <b>Per InnovaPuglia:</b> Il Legale Rappresentante di InnovaPuglia o delegato ai sensi di legge
Cosa identifica	Nell'ambito della richiesta del Servizio Cloud Service Provider, l'Ente firmatario indicherà l'Amministratore Interno.
Strumento Richiesta	PEC o sistema aziendale interno o Portale Self Service
Documenti riferimento	Modulo Richiesta Servizio Cloud Service Provider Procedura di erogazione Servizi Cloud InnovaPuglia

Tabella 5: Modulo Richiesta Servizio Cloud Service Provider

<b>Condizioni Generali</b>	
Tra chi si stipula	Tra InnovaPuglia e l'Ente Richiedente
Cosa disciplina	Le condizioni generali di utilizzo dei Servizi Cloud
Chi la Firma	Vedi il documento "Modulo Richiesta Servizio Cloud Service Provider" di cui questo è un allegato
Quali sono i suoi effetti	Il documento specifica le condizioni tecnico-amministrative del Servizio Cloud.
Documenti riferimento	Condizioni Generali

Tabella 6: Condizioni Generali

<b>Nomina Responsabile</b>	
Tra chi si stipula	Tra InnovaPuglia e l'Ente Richiedente (Ad esclusione delle strutture Regionali)
Cosa disciplina	E' il modulo di Nomina Responsabile del trattamento relativo ai dati trattati da InnovaPuglia al fine dell'erogazione dei Servizi Cloud (ART. 28 REG. UE 2016/679)
Chi la Firma	Vedi il documento "Richiesta Servizio Cloud Service Provider" di cui questo è un allegato
Quali sono i suoi effetti	InnovaPuglia viene incaricata per il trattamento dei dati da essa utilizzati per il solo fine dell'erogazione dei Servizi Cloud.
Documenti riferimento	Nomina Responsabile

Tabella 7: Nomina Responsabile

<b>Modulo tecnico di richiesta servizi cloud (Business Group)</b>	
Tra chi si stipula	Tra InnovaPuglia e l'Ente Richiedente
Chi la Firma	L'Amministratore Interno



Cosa determina e cosa nomina	Determina le risorse tecnologiche assegnate ad una Unità di Servizio Cloud (Business Group) gestita da un Amministratore Operativo
Strumento Richiesta	PEC o sistema aziendale interno o Portale Self Service
Documenti di riferimento	Modulo tecnico di richiesta servizi cloud

Tabella 8: Modulo tecnico di richiesta servizi cloud(Business Group)

<b>Richiesta credenziali Amministratore Operativo</b>	
Tra chi si stipula	Tra InnovaPuglia e l'Ente Richiedente
A cosa è associato	Ad una o più Unità di Servizio Cloud (Business Group)
Chi lo compila e firma	L'Amministratore Interno della Iniziativa Progettuale
Cosa disciplina	Individua la persona fisica con funzione di Amministratore Operativo dell'Ente Richiedente relativo ad una o più Unità di Servizio Cloud (Business Group). Per ogni Business Group è possibile identificare solo un Amministratore Operativo.
Strumento Richiesta	PEC o sistema aziendale interno o Portale Self Service
Documenti di riferimento	Modulo Richiesta credenziali Amministratore Operativo.pdf

Tabella 9: Richiesta credenziali Amministratore Operativo

<b>Richiesta credenziali Amministratore Tecnico</b>	
Tra chi si stipula	Tra InnovaPuglia e l'Ente Richiedente
A cosa è associato	Ad una o più Unità di Servizio Cloud (Business Group)
Chi lo compila e firma	L'Amministratore Operativo della Unità di Servizio Cloud (Business Group) oppure l'Amministratore Interno della Iniziativa Progettuale
Cosa disciplina	Individua la/e persona/e fisica/che con funzione di Amministratore Tecnico dell'Ente Richiedente relativo ad una o più Unità di Servizio Cloud (Business Group). Per ogni Business Group è possibile identificare uno o più Amministratori Tecnici.
Strumento Richiesta	PEC o sistema aziendale interno o Portale Self Service
Documenti di riferimento	Modulo Richiesta credenziali Amministratore Tecnico

Tabella 10: Richiesta credenziali Amministratore Tecnico

## 5.5 Matrice Attività/Ruoli

Le attività che costituiscono il processo di erogazione servizi cloud fin qui descritto possono essere ricondotte ad attività Amministrative e ad attività Tecniche. Ogni attività può essere eseguita o meno da una entità fisica o giuridica in dipendenza dal ruolo posseduto nel processo in cui è coinvolto.

Nella tabella seguente riassumiamo quali entità fisiche e giuridiche possono eseguire attività amministrative e/o tecniche e inoltre specifichiamo se l'attività descritta può essere eseguita in modalità Self-Service, ovvero, tramite una funzione specifica del Portale Cloud. In tal caso, non sarà necessario compilare e firmare alcun tipo di modulistica.

Come regola generale, se una attività viene eseguita da InnovaPuglia per conto dell'Ente Richiedente o del suo Amministratore Interno, tale attività dovrà sempre essere richiesta tramite uno dei moduli preposti; viceversa, se la stessa attività potrà essere effettuata in modalità self-service non ci sarà necessità della sottoscrizione di alcun modulo.

Nella tabella 11 riepiloghiamo le attività amministrative e le attività tecniche. L'ultima colonna delle tabelle indica se l'attività descritta sarà possibile eseguirla in modalità Self Service, quindi senza la necessità di avanzare richiesta scritta ad InnovaPuglia.

	Attività	Legale Rappresentante del Ente Richiedente	Amministratore Interno	Amministratore Operativo	Amministratore Tecnico	Portale Self Service
Amministrative	Firmare modulo di richiesta di servizi cloud relativi ad una iniziativa progettuale	X	-	-	-	-
	Firmare richiesta di credenziali per Amministratore Operativo della Unità di Servizio Cloud (Business Group)	-	X	-	-	-
	Firmare richiesta di credenziali per Amministratore Tecnico della Unità di Servizio Cloud (Business Group)	-	X	X	-	-
	Firmare richieste di Unità di Servizio Cloud (Business Group)	-	X	-	-	-
Tecniche	Amministrazione delle risorse nell'ambito di un Business Group	-	-	X	-	X
	Accedere e gestire le risorse del BG	-	-	-	X	X

Tabella 11: Matrice Attività Ruoli

## 5.6 Casi particolari

Esistono dei casi particolari in cui si rende necessario individuare come la procedura generale descritta debba essere intesa. I casi particolari individuati sono i seguenti:

- 1) Caso in cui il richiedente Servizi Cloud (Ente Richiedente) è la Regione Puglia stessa che necessita di servizi cloud da essa direttamente utilizzati o erogati verso Enti pubblici appartenenti al Sistema regionale (ad es: ASL)
- 2) Caso in cui il richiedente Servizi Cloud (Ente Richiedente) è InnovaPuglia stessa che necessita di servizi cloud nell'ambito di un progetto, affidatogli dalla Regione Puglia, in cui sono presenti anche Servizi Cloud a supporto

Questi casi prevedono delle assunzioni particolari per individuare:

- 1) Chi assume determinati ruoli indicati in precedenza e mapping
- 2) Particolarità ed assunzioni riguardo la nomina di responsabile al trattamento dei dati nei confronti di InnovaPuglia

Nella tabella 12 riportiamo quali sono le osservazioni da fare nei casi particolari.

RUOLI NEI CASI PARTICOLARI	
Progetto previsto con Atto Regionale di Giunta o Consiglio	<p><b>Legale Rappresentante dell'Ente Richiedente:</b> Il ruolo viene svolto dal dirigente afferente la struttura operativa a cui fa capo l'iniziativa progettuale</p> <p><b>Amministratore Interno:</b> E' la figura con responsabilità nella gestione della spesa e dell'assegnazione delle risorse. (Responsabile di Progetto o RUP, DEC responsabili del contratto esecutivo alla base dell'iniziativa progettuale)</p>
Progetto previsto con Atto Regionale di Giunta o Consiglio affidato ad InnovaPuglia	<p><b>Legale Rappresentante dell'Ente Richiedente:</b> In questo caso tutti i documenti che prevedono la firma di un Rappresentante legale dell'Ente Richiedente non vengono compilati perché è InnovaPuglia stessa il richiedente dei Servizi Cloud.</p> <p><b>Amministratore Interno:</b> E' il capo-progetto di InnovaPuglia a cui è affidata la responsabilità del progetto affidato dalla Regione Puglia.</p>
NOMINA RESPONSABILE NEI CASI PARTICOLARI	
Progetto previsto con Atto Regionale di Giunta o Consiglio	<p>In questo caso, il documento <i>01B - Nomina Responsabile</i> è stato firmato una volta sola tra InnovaPuglia e Regione dal Presidente del CDA di InnovaPuglia e dal dirigente designato dalla Regione Puglia della sezione/servizio di competenza/riferimento relativo al progetto affidato ad InnovaPuglia inerente il Servizio Cloud.</p> <p>Non è, quindi, richiesta la sottoscrizione di tale documento per ogni iniziativa progettuale afferente le strutture operative della Regione Puglia. La singola nomina già sottoscritta copre tutte le attività della Regione stessa. Tale documento, già sottoscritto, è disponibile per la presa visione degli interessati, con il nome <i>01B - Nomina Responsabile_Regione</i>.</p>
Progetto previsto con Atto Regionale di Giunta o Consiglio affidato ad InnovaPuglia	<p>In questo caso il documento di nomina del responsabile al trattamento dei dati non è necessario in quanto InnovaPuglia ricopre il ruolo di Titolare dei dati in oggetto.</p>

Tabella 12 Mapping dei ruoli e nomina al trattamento nei casi particolari

## 5.7 Descrizione delle fasi principali della richiesta dei servizi cloud

Di seguito riportiamo le fasi principali per la richiesta e successiva erogazione dei servizi cloud da parte di un Ente Richiedente:

- 1) L'Ente Richiedente sottoscrive il Modulo Richiesta di Servizi Cloud comunicando:

- a) Nome della Iniziativa Progettuale
  - b) Nome dell'Amministratore Interno
- 2) InnovaPuglia riceve dall'Amministratore Interno la strutturazione della Iniziativa Progettuale in Unità di Servizio (Business Group) e per ognuna di esse comunica il nome del relativo Amministratore Operativo
  - 3) InnovaPuglia riceve dall'Amministratore Interno le richieste di risorse cloud per ogni Unità di Servizio (Business Group) compilando per ognuna di esse un foglio di richiesta: «Modulo tecnico di richiesta servizi cloud»
  - 4) InnovaPuglia riceve dall'Amministratore Operativo il modulo di richiesta creazione account per Amministratori Tecnici
  - 5) InnovaPuglia, ottenuto il nulla osta da parte della Regione Puglia sulla specifica richiesta provvede ad erogare i Servizi Cloud

InnovaPuglia si rende disponibile ad affiancare il richiedente per fornire adeguate istruzioni per compilare correttamente tutta la modulistica. Al fine di ottimizzare e velocizzare le fasi della procedura sopra descritta gli Amministratori Interni e gli Amministratori Operativi possono chiedere supporto ad InnovaPuglia per la compilazione e la validazione della documentazione prima che questa venga inviata formalmente via PEC. Tutta la documentazione inviata che risulterà non conforme verrà rigettata e dovrà essere inviata nuovamente eliminando le difformità. Nella Figura 1) riepiloghiamo graficamente le fasi di erogazione del Servizio Cloud. La richiesta di cui al punto 3) dovrà essere redatta secondo necessità espresse dall'Ente rispetto una previsione delle necessità di risorse cloud dei prossimi 6-12 mesi. Eventuali scalabilità orizzontali e/o verticali possono essere richieste in qualunque momento semplicemente re-inviando lo stesso modello con le medesime modalità e i medesimi tempi di rilascio delle risorse del primo invio.

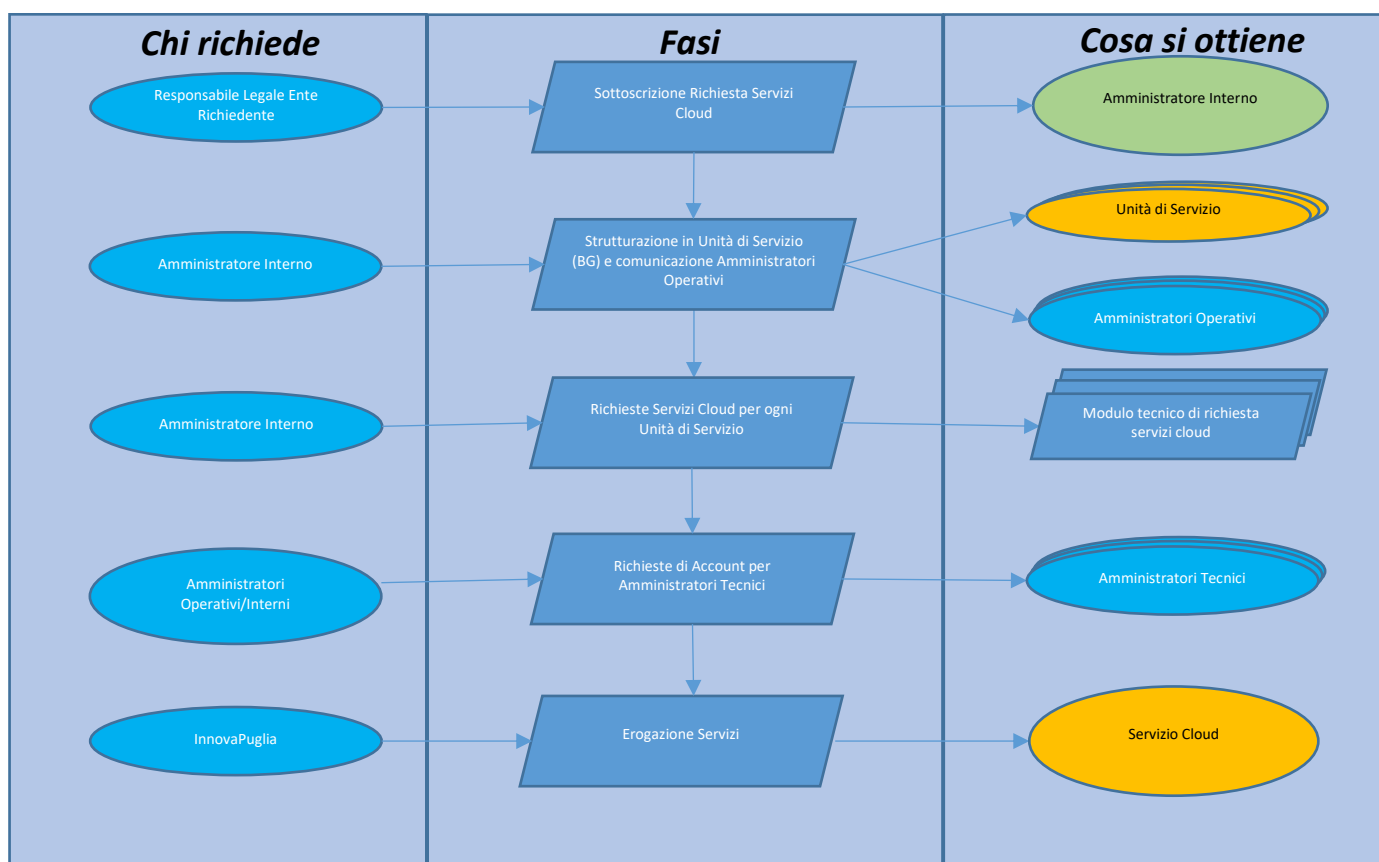


Figura 13: Fasi di un processo di Richiesta Servizi Cloud

## 5.8 Riepilogo

Nel disegno seguente riepiloghiamo graficamente tutti gli attori e le azioni della procedura generale di richiesta servizi cloud al fine di ottenere l'attivazione dei servizi richiesti e relativi account di accesso.

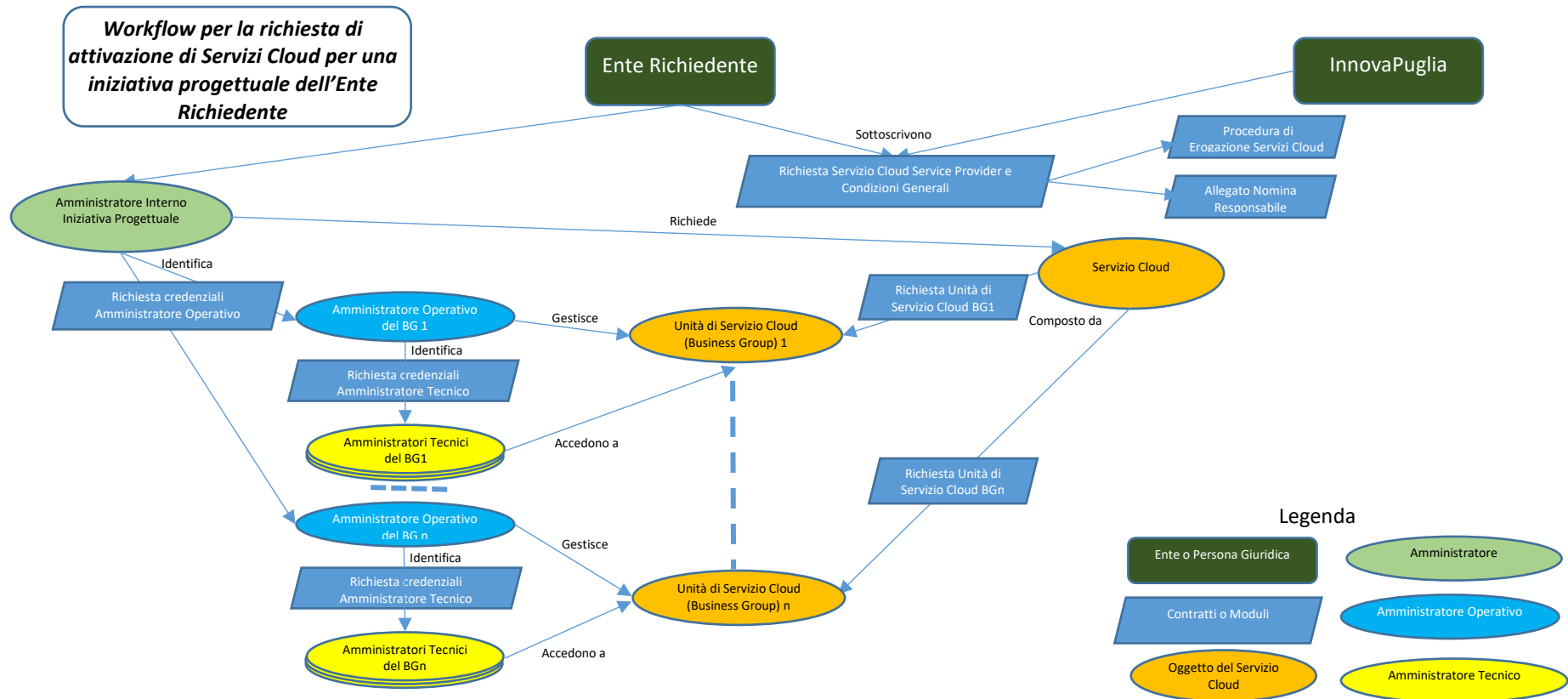


Figura 14: Riepilogo complessivo processi di Erogazione Servizi Cloud