

16.09.2020

## Osservatorio Cloud Transformation

**Rischio di Lock in  
e Hybrid & Multi Cloud:  
elementi da considerare  
e criteri di scelta**

Terzo Cloud Talk 2020



## **Mission**

Aiutiamo le imprese a disegnare l'evoluzione del proprio business, realizzando con i nostri clienti soluzioni che li rendono più competitivi. L'offerta Var Group trae la sua forza dall'integrazione del lavoro di Business Unit focalizzate su aree specifiche del mercato IT: Digital Cloud, Digital Security, Digital Process, Customer Experience, ERP & Vertical, Technology Solutions & Services.

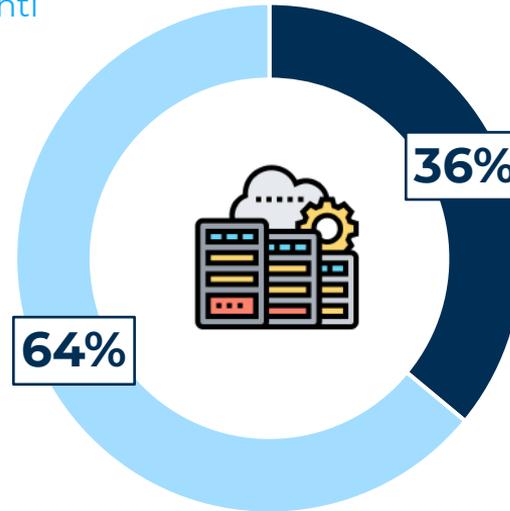
## **Digital Cloud**

La divisione Digital Cloud di Var Group è focalizzata sull'innovazione delle imprese grazie all'adozione di sistemi ibridi e Multi-Cloud e dispone di oltre 130 professionisti specializzati sui principali public cloud oltre che nella gestione di un Data Center proprietario.

## **Gruppo Sesa**

Var Group, con un fatturato di 343 milioni di euro al 30 aprile 2019, 1.900 collaboratori, 23 sedi in Italia, 5 sedi all'estero e 10.000 clienti in tutta Italia, è uno dei principali partner per l'innovazione del settore ICT e parte del gruppo SeSa, quotato nel segmento Star di Borsa Italiana.

Il Cloud **non comporta** un rischio di lock-in maggiore rispetto ad ambienti on-premises

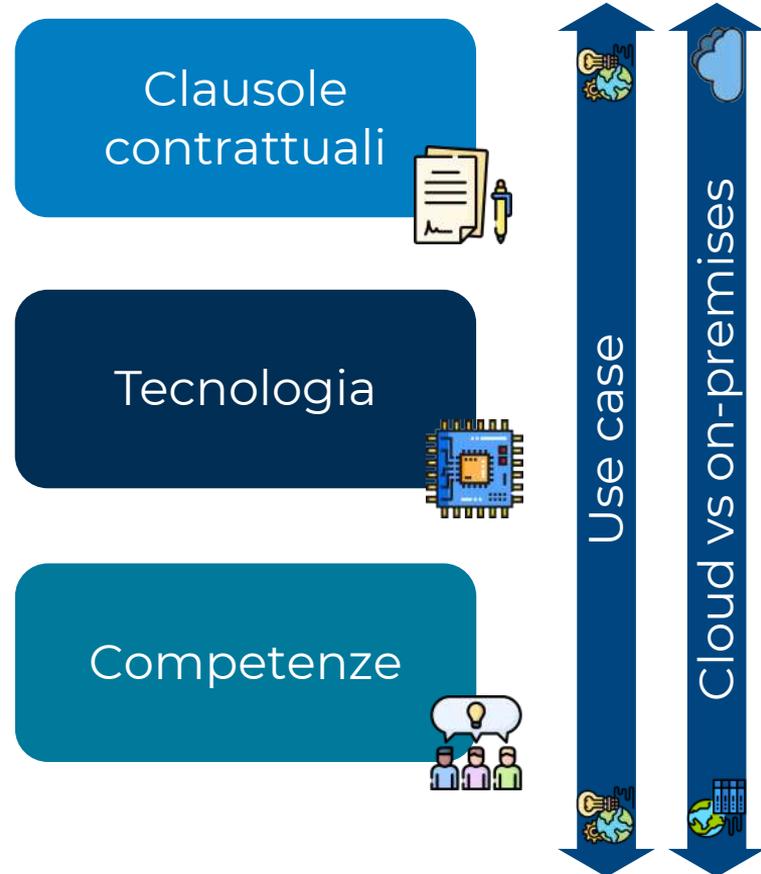


Il Cloud **comporta** un rischio di lock-in maggiore rispetto ad ambienti on-premises



Campione parziale Survey 2020: 113 rispondenti di aziende medio-grandi che utilizzano servizi Cloud

Il **lock in** è un fenomeno di natura tecnica ed economica per cui un'organizzazione **non riesce a svincolarsi facilmente** da una **scelta tecnologica** precedentemente effettuata.



Clausole contrattuali



- **Lock-in contrattuale**
  - **Assenza di un piano di uscita** dal contratto con il fornitore con i possibili costi associati
  - **Sbilanciamento del contratto** verso il fornitore con l'inserimento di **penali**, spese di liquidazione e compensazione al cambio di provider
  - **Switching costs** troppo alti
  - Previsione di tempistiche di **recesso/migrazione/restituzione** e **cancellazione** dei dati troppo brevi

Tecnologia



- **Lock-in sul dato**
  - Previsioni (o assenza di previsioni) **relative al formato dei dati**
  - Previsioni (o assenza di previsioni) **circa la proprietà del dato**
  - Problematiche di **accessibilità del dato** (es. rischi legati alla cessazione dei servizi/attività da parte del fornitore; cifratura e possesso delle chiavi di decrittografia; ecc.)
  - I servizi vengono forniti tramite un **pacchetto integrato** e non è quindi conveniente per l'azienda sostituire parte dell'applicativo con tecnologie di un altro fornitore

Competenze



- **Lock-in sulla conoscenza**
  - **Basso livello di trasparenza** delle informazioni che non permette al cliente di documentarsi adeguatamente su alternative presenti sul mercato



## Parere n. 5/2012 Art. 29 Working Party

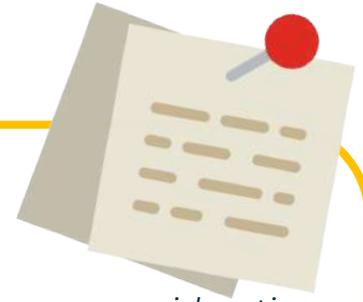
«**Mancanza di disponibilità** dovuta alla **scarsa interoperabilità** (vendor lock-in, dipendenza nei confronti di un unico fornitore): se il fornitore cloud si basa su una tecnologia esclusiva, per un cliente cloud può rivelarsi difficile trasferire dati e documenti tra diversi sistemi cloud (portabilità dei dati) o scambiare informazioni con entità che utilizzano servizi cloud gestiti da fornitori diversi (interoperabilità)».

## Garante Privacy – Vademecum sull'utilizzo dei servizi di cloud computing, 2012

«**La tecnologia utilizzata dal fornitore di cloud è di tipo “proprietario”?** I dati possono essere esportati facilmente?

L'adozione da parte del fornitore del servizio di tecnologie proprie può, in taluni casi, rendere complessa per l'utente la migrazione di dati e documenti da un sistema cloud ad un altro o lo scambio di informazioni con soggetti che utilizzino servizi cloud di fornitori differenti, ponendo quindi a rischio la **portabilità o l'interoperabilità dei dati**. Questa evenienza potrebbe dare luogo a **politiche commerciali poco trasparenti**. In un primo momento, il fornitore potrebbe ad esempio presentare al cliente un'offerta di servizi cloud economicamente vantaggiosa e con adeguate garanzie a protezione dei dati. In un secondo momento, una volta acquisito il cliente, potrebbe invece cambiare le condizioni del contratto a proprio vantaggio con la certezza che il cliente - considerata l'impossibilità pratica di trasferire agevolmente i dati presso un altro fornitore e di recedere dal servizio - non potrà far altro che accettarle».





## Banca d'Italia – Circolare n. 285/2013

«Nell'elaborazione del modello architetturale e delle strategie di esternalizzazione vanno considerati gli approcci tesi a contenere, per quanto possibile, **il grado di dipendenza da specifici fornitori e partner tecnologici esterni al gruppo (vendor lock-in)** a seconda del tipo di outsourcing esternalizzato (Full outsourcing, outsourcing verticale e/o orizzontale).

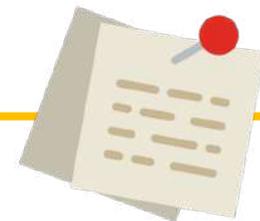
L'obiettivo dovrà essere, per quanto possibile, **la salvaguardia della possibilità di sostituire la fornitura con un'altra funzionalmente equivalente** (ad es., privilegiando il ricorso a standard aperti per le connessioni, la memorizzazione e lo scambio di dati, la cooperazione applicativa) e **prevedendo opportune exit strategies**».

## Cos'è il diritto alla portabilità?



È un nuovo diritto previsto dall'articolo 20 del GDPR che consente all'interessato di:

1. **ricevere i dati personali forniti a un titolare** «in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da un dispositivo automatico», e
2. **trasmetterli a un altro titolare** del trattamento «senza impedimenti».



### GDPR- Considerando n. 68

«Per rafforzare ulteriormente il controllo sui propri dati è opportuno anche che l'interessato abbia il diritto, qualora i dati personali siano trattati con mezzi automatizzati, di ricevere in un **formato strutturato, di uso comune, leggibile da dispositivo automatico e interoperabile** i dati personali che lo riguardano che abbia fornito a un titolare del trattamento e di trasmetterli a un altro titolare del trattamento. **È opportuno incoraggiare i titolari del trattamento a sviluppare formati interoperabili che consentano la portabilità dei dati.** (...) Ove tecnicamente fattibile, l'interessato dovrebbe avere il diritto di ottenere che i dati personali siano trasmessi direttamente da un titolare del trattamento a un altro.»



# Come mitigare il rischio di lock in in fase di valutazione e negoziazione del servizio

Individuazione obiettivi e specifiche

Definizione strategia e gestione acquisto

Stesura e negoziazione del contratto



**Obiettivo** - Rilevare i requisiti funzionali, di sicurezza, di compliance della fornitura, in allineamento alla strategia di Business. Definire l'orizzonte temporale dell'acquisto

## Principali azioni da porre in essere

- |                              |   |
|------------------------------|---|
| <b>Responsabili Business</b> | Verificare se il servizio di cloud computing di interesse è fornito da un solo cloud provider o se c'è concorrenza  |
| <b>Direzione IT</b>          | Verificare se e quali elementi tecnologici o funzionali posso determinare un lock-in (es. formato dei dati)   |
| <b>Legale</b>                | Verificare se e quali clausole possono determinare come effetto quello del lock-in (es. difficoltà nel recesso, costi di switch a un diverso fornitore, impossibilità di insourcing, proprietà intellettuale, altro...) |
| <b>Acquisti</b>              | -   |





# Come mitigare il rischio di lock in in fase di valutazione e negoziazione del servizio

Individuazione obiettivi e specifiche

Definizione strategia e gestione acquisto

Stesura e negoziazione del contratto



**Obiettivo** - Individuare il miglior approccio all'acquisto. Affinare, integrare e formalizzare le informazioni raccolte. Gestire il processo di acquisto (es. gara) fino alla validazione e valutazione delle risposte

## Principali azioni da porre in essere

### Responsabili Business

▶ Identificare un pool di fornitori concorrenti potenzialmente di interesse

### Direzione IT

▶ Individuare le possibili (se esistenti) contromisure per contrastare il lock-in tecnologico o funzionale (es. individuare formati dati alternativi, prevedere l'accesso ai sorgenti delle piattaforme cloud, prevedere una copia dei dati residenziali, etc...)

### Legale

▶ Elaborare le possibili contromisure di natura legale (es. acquisire i diritti di utilizzo dell'IP del fornitore, ottenere diritti di recesso / risolutori azionabili veramente, eliminare clausole vincolanti, etc...)

### Acquisti

▶ Negoziare con i fornitori secondo le indicazioni di Direzione IT e legal





# Come mitigare il rischio di lock in in fase di valutazione e negoziazione del servizio

Individuazione obiettivi e specifiche

Definizione strategia e gestione acquisto

Stesura e negoziazione del contratto



**Obiettivo** - Formalizzare contratto e allegati tecnici, e condurre il processo di negoziazione con il fornitore prescelto fino alla firma

## Principali azioni da porre in essere

### Responsabili Business

▶ Valutare e accettare il lock-in residuo

### Direzione IT

▶ Verificare che il contratto in negoziazione sia chiaro dal punto di vista tecnico e funzionale

### Legale

▶ Verificare che le clausole contrattuali siano coerenti con le tutele volute

### Acquisti

▶ Negoziare al meglio



Clausole  
contrattuali



Tecnologia



Competenze



- **API proprietarie** per l'orchestrazione di ambienti cloud IaaS e PaaS e per l'integrazione di applicativi SaaS
- Piattaforme PaaS con versioni diverse dei **middleware** messi a disposizione
- Difformità delle **funzionalità** offerte tra soluzioni SaaS a supporto dei medesimi processi
- Utilizzo di **formati di dati** non standard e non facilmente riutilizzabili
- **Complessità progettuale** (di migrazione) per le interdipendenze tra le diverse applicazioni

Clausole contrattuali



Tecnologia



Competenze



SaaS



PaaS



IaaS



Controllo da parte del provider

Customizzazione dell'applicativo

La **percezione del lock in** è legato alla **bassa interoperabilità** tra i provider



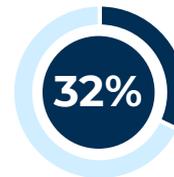
La **percezione del lock in** è elevata nei modelli di Cloud **SaaS**



La **percezione del lock in** è elevata nei modelli di Cloud **PaaS**



La **percezione del lock in** è elevata nei modelli di Cloud **IaaS**



Campione parziale Survey 2020: 113 rispondenti di aziende medio-grandi che utilizzano servizi Cloud

Clausole contrattuali



Tecnologia



Competenze



- **Personale specializzato** sulle tecnologie di un solo provider
- Passaggio a standard e metodologie differenti che comporta un **cambiamento organizzativo** con forte impatto sull'organizzazione
- **Training del personale** per l'acquisizione di competenze su nuovi applicativi e/o sui servizi infrastrutturali del nuovo provider
- Eventuali costi di **assunzione** di nuove figure dedicate

Clausole contrattuali



Tecnologia



Competenze



Aziende che hanno effettuato una **scelta strategica** verso un **Cloud Provider di riferimento**

Aziende che scelgono un provider perché **di riferimento per il loro settore**



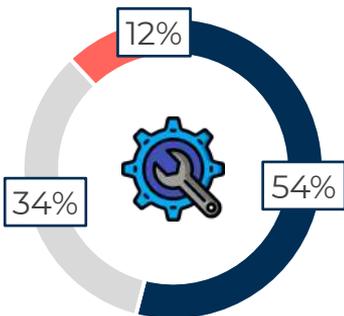
Il **rischio del lock in** nel Cloud è legato alle **competenze del personale** focalizzate sul provider di riferimento



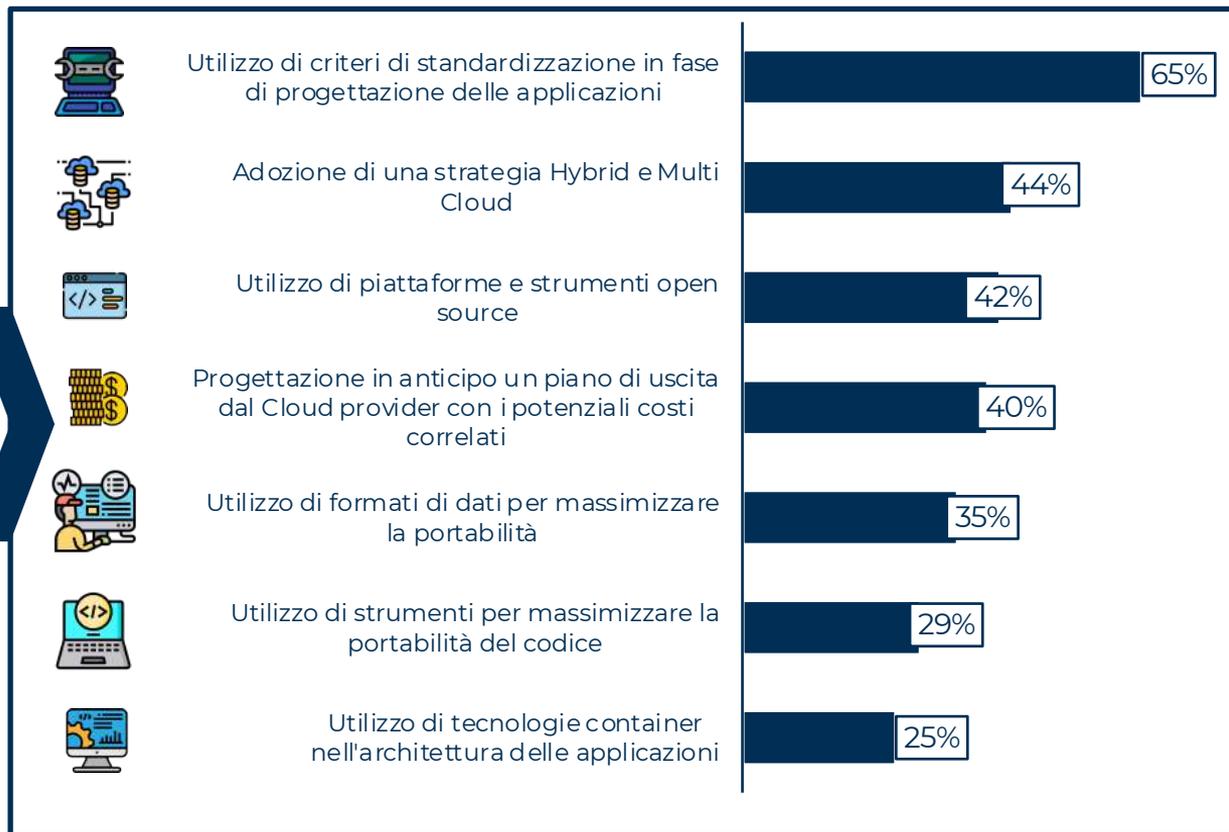
Campione parziale Survey 2020: 113 rispondenti di aziende medio-grandi che utilizzano servizi Cloud

Nessuna azione intrapresa

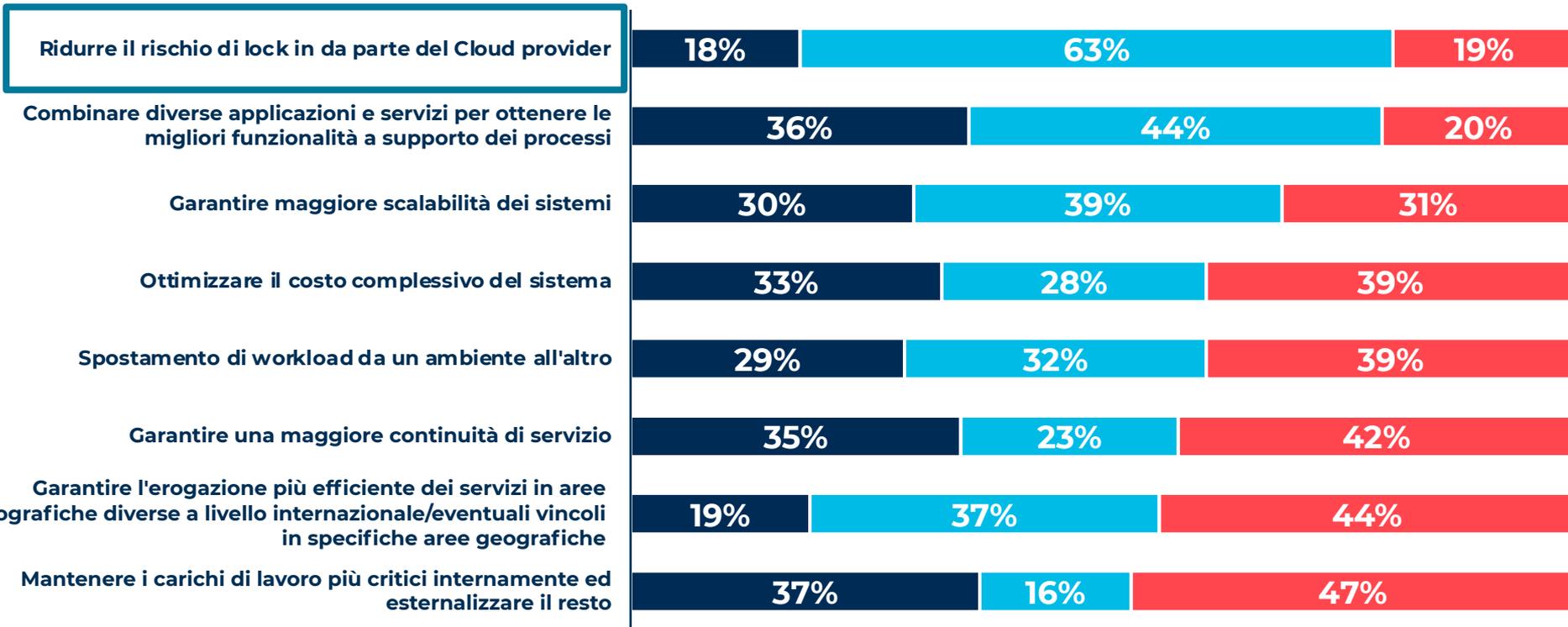
In introduzione



Ha intrapreso azioni per mitigare il rischio di lock in



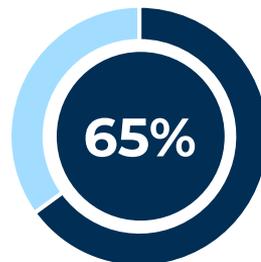
Campione parziale Survey 2020: 113 rispondenti di aziende medio-grandi che utilizzano servizi Cloud



■ Beneficio con Hybrid Cloud   ■ Beneficio con Multi Cloud   ■ Non Differenziale

Campione parziale Survey 2020: 113 rispondenti di aziende medio-grandi che utilizzano servizi Cloud

## Totale Cloud provider attivi (IaaS, PaaS e SaaS)



Aziende che hanno realizzato una scelta strategica / esplicita per un **Cloud provider di riferimento** per i servizi IaaS e/o PaaS

Campione parziale Survey 2020: 113 rispondenti di aziende medio-grandi che utilizzano servizi Cloud

16.09.2020

Osservatorio Cloud Transformation

**Rischio di Lock in  
e Hybrid & Multi Cloud:  
elementi da considerare  
e criteri di scelta**

Terzo Cloud Talk 2020

