



AGENZIA TPL
CREMONA MANTOVA

Determinazione Direttore n. 2026/2
del 19/01/2026

Oggetto: Municipia S.p.A. - affidamento servizio manutenzione e assistenza agli applicativi gestionali della suite jEnte per il triennio 2026-2028.

IL DIRETTORE dell'Agenzia

Decisione

Affidare all'impresa Municipia S.p.A., con sede in Trento (TN), Via Adriano Olivetti n. 7, codice fiscale e partita IVA n. 01973900838, il servizio di manutenzione e assistenza agli applicativi informatici appartenenti alla suite "jEnte", necessari alla gestione delle attività amministrative afferenti alle aree Affari generali e Finanziaria dell'Agenzia, per il triennio 2026-2028.

Impegnare la conseguente spesa di € 25.839,00 esclusa IVA 22%, quale corrispettivo per le prestazioni illustrate nel capitolato speciale allegato quale parte integrante e sostanziale del presente atto.

Motivazione delle scelte

Considerato che il servizio e gli applicativi gestionali di Municipia S.p.A. finora hanno soddisfatto pienamente le esigenze operative dell'Agenzia, si conferma la scelta della suite "jEnte" quale sistema informatico per la gestione delle attività amministrative dell'Agenzia. Ciò tenuto conto anche del grado di soddisfazione maturato in occasione del precedente rapporto contrattuale, in virtù dell'esecuzione a regola d'arte e della qualità della prestazione, nel rispetto dei tempi e dei costi pattuiti e considerata altresì l'affidabilità dell'operatore economico e la sua idoneità a fornire prestazioni coerenti con il livello economico e qualitativo atteso.

Mediante trattativa diretta telematica espletata nel MePA di Consip S.p.A., l'operatore economico invitato ha offerto un prezzo, per i canoni annui d'uso del software e dell'infrastruttura di rete, che rispetto a quello applicato nel periodo di vigenza del precedente affidamento è aumentato in misura inferiore all'inflazione registrata nel medesimo periodo.

L'affidamento diretto del servizio, ai sensi dell'art. 50, c. 1, lett. b) del D. Lgs. n. 36/2023, è ammesso in considerazione del suo valore economico, ampiamente inferiore alla soglia massima attualmente pari a € 140.000,00.

Si ritiene inoltre conveniente, oltre che opportuno, affidare il servizio in oggetto al fornitore del software ai sensi dell'art. 76, c. 2, lett. b), punto 3) del D. Lgs. n. 36/2023, in quanto unico soggetto autore e detentore dei programmi sorgente. Con riferimento a quanto stabilito al successivo comma 3, si è valutato che l'adozione di un diverso software gestionale non costituirebbe una soluzione alternativa ragionevole in quanto antieconomica, considerati i costi, in termini organizzativi e di formazione del personale, derivanti dalla migrazione verso un nuovo sistema.

Contesto di riferimento

Ai sensi del capo I, sezione III del Codice dell'amministrazione digitale di cui al D. Lgs. n. 82/2005: *"Le pubbliche amministrazioni nell'organizzare autonomamente la propria attività utilizzano le tecnologie dell'informazione e della comunicazione per la realizzazione degli obiettivi di efficienza, efficacia, economicità, imparzialità,*

trasparenza, semplificazione e partecipazione nel rispetto dei principi di uguaglianza e di non discriminazione, nonché per l'effettivo riconoscimento dei diritti dei cittadini e delle imprese di cui al presente Codice in conformità agli obiettivi indicati nel Piano triennale per l'informatica nella pubblica amministrazione....." (art. 12, c. 1);

Il "Cloud computing" rappresenta un modello flessibile ed economico per la fornitura di servizi ICT. Attraverso tecnologie basate su internet, consente un accesso più agevole a un insieme di risorse configurabili e condivise (risorse fisiche di rete, di storage e di processamento, servizi e applicazioni finali). Questo sistema consente di migliorare l'efficienza operativa e, nel contempo, di raggiungere significative economie di scala per i costi IT.

Ai sensi del proprio Statuto *"L'Agenzia è costituita con personale comandato o incaricato o trasferito presso i propri uffici dagli Enti aderenti ai sensi del d.lgs. n. 165/2001."* (art. 15, c. 3). L'attuale dotazione organica comprende, oltre al Direttore, un funzionario tecnico con incarico di elevata qualificazione e tre dipendenti comandati dagli enti aderenti.

L'art. 50, c. 1 del D. Lgs. n. 36/2023 stabilisce che *".....le stazioni appaltanti procedono all'affidamento dei contratti di lavori, servizi e forniture di importo inferiore alle soglie di cui all'articolo 14 con le seguenti modalità:*

.....

b) affidamento diretto dei servizi e forniture, ivi compresi i servizi di ingegneria e architettura e l'attività di progettazione, di importo inferiore a 140.000 euro, anche senza consultazione di più operatori economici, assicurando che siano scelti soggetti in possesso di documentate esperienze pregresse idonee all'esecuzione delle prestazioni contrattuali, anche individuati tra gli iscritti in elenchi o albi istituiti dalla stazione appaltante.....".

L'art. 1, c. 50 della L. n. 296/2006, come modificato dall'art. 1, c. 130 della L. n. 145/2018, stabilisce che *".....le (altre) amministrazioni pubbliche di cui all'articolo 1 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, nonché le autorità indipendenti, per gli acquisti di beni e servizi di importo pari o superiore a 5.000 euro e inferiore alla soglia di rilievo comunitario sono tenute a fare ricorso al mercato elettronico della pubblica amministrazione ovvero ad altri mercati elettronici istituiti ai sensi del medesimo articolo 328 ovvero al sistema telematico messo a disposizione dalla centrale regionale di riferimento per lo svolgimento delle relative procedure".*

Istruttoria

Nel Mercato elettronico della Pubblica Amministrazione (MePA) di Consip S.p.A. è stata quindi espletata la trattativa diretta n. 5973338 conclusasi con la formulazione dell'offerta n. OE_NG5973338_LO_NP2971781 del 14/01/2026 da parte dell'operatore economico interpellato, il quale ha confermato l'importo presunto della prestazione, pari a € 25.839,00 al netto di IVA.

Ai fini dell'efficacia dell'aggiudicazione, la verifica dei requisiti di ordine generale prescritti per la partecipazione alle procedure di affidamento dei contratti pubblici, ai

sensi dell'art. 52 del D. Lgs. n. 36/2023 viene eseguita mediante l'acquisizione del Fascicolo Virtuale dell'Operatore Economico (FVOE) direttamente dalla piattaforma di e-procurement. In ogni caso si è provveduto ad acquisire anche il documento unico di regolarità contributiva dell'affidatario (prot. n. INPS_48947863 del 10/01/2026 - regolare).

Si precisa che, per il presente affidamento, il Codice Identificativo di Gara (CIG) verrà assegnato dalla piattaforma di e-procurement a conclusione della procedura.

Si è inoltre accertato che nel presente appalto sono assenti rischi interferenziali e pertanto, ai sensi dell'art. 26, c. 3-bis del D. Lgs. n. 81/2008, nessuna somma riguardante la gestione dei suddetti rischi viene riconosciuta all'operatore economico, né è stato predisposto il Documento Unico di Valutazione dei Rischi Interferenziali (DUVRI).

Riferimenti normativi

Decreto Legislativo 07/03/2005 n. 82 *"Codice dell'Amministrazione Digitale"* e s.m.i., in particolare l'articolo 12 intitolato *"Norme generali per l'uso delle tecnologie dell'informazione e delle comunicazioni nell'azione amministrativa"*.

Legge Regionale 04/04/2012 n. 6 *"Disciplina del settore dei trasporti"* e s.m.i., in particolare l'articolo 7 intitolato *"Istituzione e funzioni delle agenzie per il trasporto pubblico locale"* e l'articolo 60 intitolato *"Costituzione delle agenzie per il trasporto pubblico locale e relative competenze"*.

Decreto Legislativo 18/08/2000 n. 267 *"Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali"* e in particolare l'articolo 107 intitolato *"Funzioni e responsabilità della dirigenza"* e l'articolo 183 intitolato *"Impegno di spesa"*.

Decreto Legislativo 31/03/2023 n. 36 *"Codice dei contratti pubblici in attuazione dell'articolo 1 della legge 21 giugno 2022, n. 78, recante delega al Governo in materia di contratti pubblici"* e in particolare l'articolo 14 intitolato *"Soglie di rilevanza europea e metodi di calcolo dell'importo stimato degli appalti. Disciplina dei contratti misti"*, l'articolo 50 intitolato *"Procedure per l'affidamento"* e l'articolo 52 intitolato *"Controllo sul possesso dei requisiti"*.

Legge 27/12/2006 n. 296 *"Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2007)"* e in particolare l'articolo 1, comma 450.

Legge 30/12/2018 n. 145 *"Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2019 e bilancio pluriennale per il triennio 2019-2021"* e in particolare l'articolo 1, comma 130.

Decreto Legislativo 09/04/2008 n. 81 *"Attuazione dell'articolo 1 della legge 3 agosto 2007, n. 123, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro"* e in particolare l'art. 26 intitolato *"Obblighi connessi ai contratti d'appalto o d'opera o di somministrazione"*.

Determinazione ANAC 05/03/2008 n. 3 *"Sicurezza nell'esecuzione degli appalti relativi a servizi e forniture. Predisposizione del documento unico di valutazione dei rischi (DUVRI) e determinazione dei costi della sicurezza – L. n. 123/2007 e modifica dell'Art. 3 del D.Lgs. n. 626/1994, e Art. 86, commi 3-bis e 3-ter, del D.lgs n. 163/2006"*.

Decreto del Presidente della Repubblica 16/03/2013 n. 62 *“Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici, a norma dell'articolo 54 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165”* e in particolare l'art. 2 intitolato *“Ambito di applicazione”*.

Atti di organizzazione interna

Statuto dell'Agenzia, pubblicato sul Bollettino Ufficiale della Regione Lombardia, serie Avvisi e Concorsi, n. 46 del 16/11/2022, ed in particolare l'articolo 13 intitolato *“Direttore”* e l'articolo 15 intitolato *“Uffici e personale”*.

“Bilancio di previsione 2026–2028” approvato dall'Assemblea dell'Agenzia con deliberazione 19/12/2025 n. 8.

“Piano Esecutivo di Gestione (PEG) 2025-2027” approvato dal Consiglio di Amministrazione con deliberazione 24/01/2025 n. 1.

DETERMINA

- 1) Di affidare all'impresa Municipia S.p.A., con sede in Trento (TN), Via Adriano Olivetti n. 7, codice fiscale e partita IVA n. 01973900838, il servizio di manutenzione e aggiornamento degli applicativi informatici appartenenti alla suite “jEnte”, necessari alla gestione delle attività amministrative afferenti alle aree Affari generali e Finanziaria dell'Agenzia, per il triennio 2026-2028.
- 2) Di specificare, ai sensi e per gli effetti dell'art.192 del D.Lgs. n.267/2000 e dell'art. 17 c. 2 del D. Lgs. n. 36/2023, che:
 - a) il fine e l'oggetto del contratto, l'importo e il fornitore sono illustrati nel capitolato speciale allegato quale parte integrante e sostanziale del presente atto;
 - b) la scelta del contraente viene effettuata mediante trattativa diretta con un unico operatore economico, per le motivazioni illustrate in premessa;
 - c) il contratto verrà stipulato mediante corrispondenza secondo l'uso commerciale, consistente in un apposito scambio di lettere, anche tramite posta elettronica certificata o sistemi elettronici di recapito certificato qualificato ai sensi del regolamento UE n. 910/2014 del Parlamento europeo e del Consiglio del 23 luglio 2014.
- 3) Di impegnare la spesa di € 17.226,00, oltre all'IVA 22% pari a € 3.789,72, per un importo complessivo di € 21.015,72, a favore dell'affidatario di cui al punto 1), con imputazione alle seguenti annualità del capitolo 1010203/1 (piano finanziario 1.03.02.07.006) del PEG 2025-2027:
 - ✓ annualità 2026 € 10.507,86;
 - ✓ annualità 2027 € 10.507,86.

- 4) Di dare atto che, successivamente all'approvazione del Piano Esecutivo di Gestione (PEG) 2026-2028, con ulteriore atto verrà impegnata sull'annualità 2028 la spesa residua di € 8.613, oltre all'IVA 22% pari a € 1.894,86, per un importo complessivo di € 10.507,86, della quale si è tenuto conto in fase di predisposizione del bilancio di previsione 2026-2028.
- 5) Di attestare che la spesa di cui al punto 3) diventerà esigibile entro il 31/12/2026 per l'importo di € € 10.507,86 ed entro il 31/12/2027 per l'importo di € € 10.507,86.
- 6) Di confermare l'assenza di rischi da interferenza e pertanto di stabilire che nessuna somma riguardante la gestione dei suddetti rischi verrà riconosciuta all'operatore economico affidatario dell'appalto, e che non si rende, altresì, necessaria la predisposizione del Documento Unico di Valutazione dei Rischi Interferenziali (DUVRI).
- 7) Di rendere edotto l'affidatario riguardo alle disposizioni concernenti i principi e obblighi la cui violazione costituisce causa di risoluzione del rapporto contrattuale, stabiliti dal *"Codice di comportamento dei dipendenti pubblici"* di cui al D.P.R. 16/03/2013 n. 62 e s.m.i.
- 8) Di disporre, ai sensi dell'art. 20 del d. lgs. n. 36/2023, la pubblicazione e l'aggiornamento di tutti gli atti relativi alla procedura in oggetto sul profilo del committente, nella sezione *"Amministrazione trasparente"* all'indirizzo www.agenziatpl.crmn.it, in attuazione delle disposizioni di cui al d. lgs. 33/2013.

Cremona, 19/01/2026

IL DIRETTORE
Massimo Dell'Acqua

Documento informatico firmato digitalmente ai sensi dell'art.21 del d. lgs n.82/2005 e s.m.i.

I servizi oggetto dell'appalto sono:

- Manutenzione ai prodotti in uso all'Agenzia appartenenti alla suite jEnte ed in esercizio al 31/12/2025;
- Assistenza erogata attraverso service desk;
- Supporto specialistico richiesto dall'Agenzia.

ACCORDO SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI ("DPA")

Ai sensi e per gli effetti degli artt. 28 e 29 del Regolamento (UE) 2016/679 ("GDPR"), l'erogazione dei servizi oggetto del presente Capitolato potrà avvenire esclusivamente **previa sottoscrizione tra le Parti di un accordo di nomina a Responsabile del Trattamento (Data Processing Agreement – DPA).**

Per la corretta esecuzione dei servizi nel pieno rispetto del GDPR l'Affidatario dovrà predisporre il DPA da sottoscrivere alla stipula contrattuale. Il DPA è formulato secondo le linee guida e le raccomandazioni dell'European Data Protection Board (EDPB), che ha sostituito il WP29 previsto dalla Direttiva 95/46/CE, al fine di garantire la conformità al GDPR.

Il DPA, ferma restando la piena autonomia del Titolare nella definizione dello stesso, rappresenta un ausilio che l'Affidatario sottopone all'Agenzia per consentire il più rapido avvio dell'erogazione dei servizi.

SERVIZIO DI MANUTENZIONE

In questa sezione sono descritte le caratteristiche della manutenzione effettuata sugli applicativi al fine di assicurare il corretto funzionamento; sono anche indicate le modalità di rilascio degli aggiornamenti.

MANUTENZIONE CORRETTIVA

La **manutenzione correttiva** del software è in rapporto diretto con la soddisfazione dell'Agenzia, in quanto ha l'obiettivo di assicurare la continuità e la correttezza di funzionamento dell'applicativo utilizzato nell'operatività quotidiana. La presenza di un malfunzionamento rappresenta infatti un elemento di forte criticità rispetto alla qualità e quindi è di fondamentale importanza organizzare con efficienza i processi per la gestione delle segnalazioni di ogni anomalia e per la loro risoluzione, così da fornire riscontri tempestivi ed efficaci in merito alla soluzione.

La metodologia applicata dall'Affidatario dovrà seguire due approcci:

- **Reattivo:** concerne tutte le attività risolutive in risposta al verificarsi di un malfunzionamento. In questo caso si procede ad acquisire e registrare il malfunzionamento e ad avviare le attività per la risoluzione definitiva della problematica, gestendo nel contempo le interazioni con tutte le strutture dell'Ente coinvolte.
- **Proattivo:** riguarda tutte le attività di prevenzione e comprensione delle cause dei malfunzionamenti, finalizzate alla diminuzione di questi e al miglioramento dei processi risolutivi. Gli obiettivi principali perseguiti si sostanziano nel diminuire i malfunzionamenti, minimizzare l'impatto degli stessi, individuarne le cause, avviare la risoluzione strutturale dei problemi, diffondere le esperienze sulla risoluzione, definire le procedure per il governo del processo, verificare e migliorare continuamente il funzionamento del processo.

Nel servizio di manutenzione correttiva s'intendono comprese tutte le attività connesse con il processo di individuazione dell'errore e della causa che l'ha generato e i conseguenti interventi finalizzati alla rimozione dell'anomalia e al ripristino o miglioramento del funzionamento originario, operando una o più delle seguenti azioni:

- analisi, implementazione e test di eventuali soluzioni temporanee volte all'aggiramento del problema;
- nel caso debbano essere modificati sostanzialmente uno o più moduli, il Service Desk informerà tempestivamente le risorse utilizzatrici, specificando gli impatti sulle funzionalità e sulle performance, le specifiche delle soluzioni proposte, una valutazione di risorse e tempi necessari per le modifiche preventivate e il piano operativo proposto per l'intervento
- correzione del codice;
- installazione delle versioni aggiornate del codice in caso di erogazione SaaS.

Sono esplicitamente esclusi da questo servizio la correzione o il rimedio di malfunzionamenti attribuibili ad esempio a:

- non osservanza della manualistica da parte dell'Agenzia nell'utilizzo dei prodotti;
- modifiche apportate, in modo erroneo, dall'Agenzia o da terzi alla configurazione del sistema;
- negligenza, incuria, dolo dell'Agenzia o di terzi nell'utilizzo del sistema;
- cause di forza maggiore o altre cause imputabili all'Agenzia o a terzi.

Gli interventi eventualmente effettuati dall'Affidatario su richiesta dell'Agenzia in relazione a tali ultimi casi o ad altri assimilabili sono esclusi dalla presente proposta. Pertanto, saranno oggetto di specifica quotazione separata verso l'Agenzia sulla base delle tariffe in vigore al momento dell'intervento.

MANUTENZIONE ADEGUATIVA

La manutenzione adeguativa ha l'obiettivo di effettuare gli aggiornamenti necessari a rispondere a requisiti normativi,

tecnologici e di sicurezza. In caso di adeguamenti che comportino rilevanti modifiche (ad esempio variazioni alla struttura della base dati, sviluppo di funzionalità aggiuntive rilevanti, ecc.) l'Affidatario potrà definire una specifica quotazione dell'attività da proporre all'Agenzia sulla base delle tariffe in vigore al momento dell'intervento.

MANUTENZIONE MIGLIORATIVA

Comprende la fornitura a titolo gratuito di miglioramenti ed implementazioni che, per propria iniziativa e/o su suggerimento di altri Clienti, l'Affidatario abbia ritenuto di introdurre nella versione standard del prodotto al fine di accrescerne la qualità o le prestazioni.

RILASCIO DEGLI AGGIORNAMENTI

PER EROGAZIONE SAAS

Il software è aggiornato automaticamente; l'Agenzia è avvertita in merito all'aggiornamento attraverso una notifica all'interno del software o via e-mail. Contestualmente è reso disponibile il documento denominato *Nota di Rilascio* che contiene le implementazioni e le correzioni apportate alla versione.

La periodicità di rilascio di tali aggiornamenti è stabilita dall'Affidatario.

SERVIZIO DI ASSISTENZA – SERVICE DESK

Le attività di assistenza vengono prestate dall'Affidatario esclusivamente a personale dell'Agenzia e/o a suoi delegati. Pertanto, non è compresa, in questo contratto, l'erogazione di assistenza verso personale diverso da quello sopra indicato (ad esempio cittadini, e/o imprese).

Di seguito sono descritte le modalità con le quali operatori specializzati assistono l'Agenzia in una fase di primo intervento per rispondere alle richieste di supporto sull'utilizzo del software, per malfunzionamenti nell'erogazione o per correggere errori di piccola entità sui dati che non implicano modifiche del codice.

Di seguito vengono indicate:

- le modalità di accesso al servizio di assistenza;
- le modalità di erogazione del servizio;
- i livelli di servizio.

MODALITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO

Per accedere al servizio di assistenza per qualsiasi area d'interesse l'Agenzia può alternativamente:

inviare un'e-mail all'indirizzo:	collegarsi all' url:	contattare il numero
Da specificare	Da specificare	Da specificare

Per accedere all'interfaccia web del **service desk** è necessario utilizzare **le credenziali** in proprio possesso, oppure registrarsi seguendo la procedura descritta nel manuale d'uso.

La richiesta di assistenza formulata attraverso l'accesso diretto al **portale service desk** consente una lavorazione più rapida delle segnalazioni in quanto è l'Agenzia stessa a specificare il problema e a codificarlo in relazione alle casistiche previste, assegnandogli anche una priorità.

In aggiunta l'Agenzia ha la possibilità di:

- consultare tutte le proprie segnalazioni con i dettagli della conversazione;
- caricare, visualizzare e gestire eventuali allegati inviati o ricevuti;
- usufruire di un'area per rispondere in modo semplice senza creare duplicati nelle richieste di assistenza;
- monitorare lo stato di avanzamento della segnalazione e i tempi massimi di risposta previsti.

Resta in ogni caso in carico agli operatori dell'Affidatario, addetti al servizio di assistenza, la modifica della priorità d'intervento in base alla reale criticità della segnalazione.

MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Le fasi principali sono tre:

- **Presa in carico.** Si verifica la completezza della richiesta pervenuta, richiedendo eventualmente le integrazioni necessarie. Una volta in possesso di tutti i dati necessari per la gestione della richiesta l'operatore svolge subito una ricerca per identificare eventuali correlazioni con problemi già sollevati in precedenza o con problemi aperti e in fase di risoluzione.
- **Esecuzione dell'intervento.** Nel caso in cui sia necessario un intervento sul sistema è svolta un'accurata analisi mediante la quale si identificano la causa dell'errore, il sistema e l'ambiente coinvolti. In base alle informazioni rilevate si individuano e attivano i profili corretti per la gestione della richiesta (sviluppatore, specialista dell'erogazione, specialista DB, etc.). Gli incaricati eseguono gli interventi e verificano che – a valle dell'esecuzione – il malfunzionamento sia

effettivamente risolto.

- **Chiusura dell'intervento.** A valle della verifica della rimozione del malfunzionamento, si informa l'Agenzia della risoluzione dell'anomalia e si procede alla chiusura della segnalazione.

CARATTERISTICHE DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO RELATIVO AL SOFTWARE

Gli operatori addetti al servizio di assistenza assegnano la priorità ai problemi secondo le seguenti linee guida, a ciascun livello di priorità corrispondono livelli di servizio.

Di seguito i livelli di priorità che possono essere assegnati:

- **Bloccante**
Si verifica un'anomalia che rende il sistema inutilizzabile. L'operatività dell'ente o dell'utente è completamente interrotta, non è possibile svolgere nessuna attività.
- **Maggiore**
Si verifica un'anomalia che limita in modo significativo le funzionalità del sistema ma non lo rende completamente inutilizzabile. L'attività può proseguire con difficoltà o utilizzando soluzioni alternative temporanee (workaround).
- **Minore**
Si verifica un'anomalia che non incide significativamente sulle funzionalità principali del sistema. Gli utenti possono continuare a lavorare con impatto minimo o nullo sull'operatività.

Nel sistema di Service Desk sono registrati tutti i passaggi eseguiti dal momento dell'apertura del ticket fino alla sua chiusura. L'erogazione del servizio di Service Desk (support hours) è garantita per tutto l'anno sulla base del modello "5 x 8", 5 giorni alla settimana per 8 ore al giorno

Orari di assistenza per la SUITE JENTE

dal lunedì al venerdì (nei giorni feriali) - dalle 08:30 alle 13:30 e dalle 14:30 alle 17:30

CARATTERISTICHE TECNOLOGICHE INFRASTRUTTURA

(QUESTI CONTENUTI SONO VALIDI SOLO PER L'EROGAZIONE SAAS)

I servizi sono erogati da data centre di CSP qualificati sul marketplace ACN, ubicati nel territorio dell'Unione Europea e rispondenti, dunque, a tutte le caratteristiche di sicurezza, disponibilità e tutela del dato necessarie.

Sicurezza dell'accesso alle applicazioni: l'accesso alle applicazioni in modalità cloud da parte degli utenti avviene attraverso accessi via Browser web o attraverso sistemi di *brokering* protetti da **cifratura TLS**. I sistemi non sono pubblici su internet ma mascherati e protetti da Firewall e Reverse Proxy. La parte applicativa e la base dati risiedono su ambienti logici separati.

Backup e sicurezza dei dati: le parti applicative sono salvate con procedure automatiche centralizzate incrementalmente e a rotazione. È possibile ripristinare selettivamente le basi dati, per Enti o per singolo dato. Le politiche di ritenzione del dato prevedono:

Istanze Applicative: Back-up snapshot based giornaliero incrementale con conservazione degli ultimi 7 giorni.

DataBase: Backup giornaliero con retention di 30 giorni.

Architettura Backup: il backup e il ripristino dei dati avvengono attraverso una copia consistente della banca dati dell'Ente. L'intera area di backup è clonata al termine delle procedure di backup su altro datastore per garantire il ripristino in caso di indisponibilità dell'area di backup principale.

Casi e tempi di ripristino: nel caso di un evento distruttivo sul datastore che ospita il database, è possibile il ripristino alla sera del giorno precedente l'evento, combinando i dati salvati dai backup periodici e il backup della macchina DB. Nel caso di una modifica involontaria o di un errore applicativo che abbia reso inconsistente il database, è possibile il ripristino a un qualsiasi backup eseguito nell'ambito delle politiche di ritenzione. I tempi di ripristino sono entro le 24 ore lavorative.

Architettura Backup Macchine Applicative: le aree applicative sono salvate con sistemi di backup che, secondo i livelli di ritenzione illustrati, conservano l'intero file system e i parametri dell'ambiente. I dati sono salvati su datastore diversi da quelli sui quali risiedono le macchine stesse.

Casi e tempi di ripristino: nel caso di perdita completa dell'area applicativa, è possibile un ripristino completo entro 8 ore lavorative. Nel caso di necessità di ripristino di parti del file system in seguito a errori applicativi o umani, è possibile un ripristino entro 4 ore lavorative. In entrambi i casi è possibile ripristinare a un qualsiasi punto conservato secondo le specifiche di ritenzione del dato.

Business Continuity: L'erogazione dei servizi di connettività, alimentazione, sicurezza è garantito 24x7x365 dal Data Center. Le strutture che ospitano gli ambienti sono completamente ridondate per il *single point of failure* verso lo storage e la connettività.

ARCHITETTURA

L'**architettura** software richiesta dovrà essere sicura e in linea con i più evoluti orientamenti *SaaS*. Le applicazioni e la banca dati risiedono su ambienti gestiti dall'Affidatario ed è possibile fruirli attraverso un qualsiasi browser Internet aggiornato. L'aggiornamento del software con l'installazione delle nuove versioni rilasciate e i salvataggi della banca dati sono demandati all'Affidatario.

Tale architettura offre i seguenti:

Sicurezza della Banca Dati Presso il CSP sono attivi sistemi di sicurezza, back-up e protezione del dato, che assicurano che nessuna informazione delle Banche Dati custodite vada perduta.

Privacy dei Dati Unitamente alle procedure di sicurezza, presso il CSP, sono in uso sofisticati sistemi di controllo degli accessi (questo sia dal punto di vista informatico, quindi accesso via Internet, sia dal punto di vista logistico, quindi controlli anche sulle persone che fisicamente accedono alla Server Farm).

LIVELLI DI SERVIZIO

I sistemi sono disponibili agli utilizzatori garantendo una percentuale di availability media pari al 99,0%. L'Affidatario si riserva di operare, con comunicazione all'Agenzia anticipata di 3 giornate lavorative, interventi di manutenzione programmata, nella finestra temporale dalle 21 alle 5. Tali interventi non ricadono nel computo dei livelli di servizio collegati alla disponibilità dei sistemi.

PENALI

SLA (Service Level agreement)	Definizione	Criticità	Contesto	Target	Penale
Availability	Disponibilità media dei sistemi erogati in SaaS nel periodo di esercizio da contratto.	SaaS	99,0%	Mensile	1 ‰ CAM del periodo

SUPPORTO SPECIALISTICO (DA REMOTO E/O ON-SITE)

L'Agenzia può usufruire di un servizio specialistico di assistenza da remoto o direttamente presso la propria sede.

Il supporto specialistico include le attività non comprese nel contratto di assistenza e manutenzione che l'Ente può richiedere, quali: supporto di dominio, formazione, configurazione, parametrizzazione avanzata, realizzazione di modelli di stampa ecc.

Per quanto riguarda questo tipo di servizio dovranno essere offerti nel MEPA dei pacchetti di giornate acquistabili direttamente dalla piattaforma del mercato elettronico.

Si precisa che:

- per ogni giornata di assistenza via web la quota minima erogabile è pari a 4 ore (1/2 giornata);
- l'orario di erogazione delle attività acquistate con il pacchetto di giornate è quello d'ufficio.

Per richiedere l'erogazione di una o più giornate di supporto specialistico, è necessario censire una richiesta attraverso uno dei seguenti canali:

- Portale WEB – URL da specificare – Sezione "Supporto Specialistico";
- Posta Elettronica – indirizzo e-mail da specificare.

CONDIZIONI SPECIFICHE DI FORNITURA

OGGETTO DELLA FORNITURA

L'oggetto della fornitura è l'erogazione da parte dell'Affidatario del servizio di manutenzione e assistenza relativo ai prodotti software utilizzati dall'Agenzia, appartenenti alla suite jEnte.

SUBFORNITURA E SUBAPPALTO

Per l'esecuzione della fornitura, **limitatamente alle porzioni specificate nell'offerta**, l'Affidatario potrà avvalersi di operatori economici della rete dei propri partner mediante l'istituto del subappalto previa autorizzazione dell'Agenzia e nei limiti consentiti dalla legislazione vigente nonché delle prestazioni di fornitori in virtù di contratti continuativi nel rispetto dell'art. 119 comma 3 lett. d del Dlgs 36/2023.

OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DELL'AFFIDATARIO

L'affidatario s'impegna a:

- operare con diligenza nello svolgimento di tutte le attività connesse alla Fornitura, mettendo a disposizione personale qualificato all'esecuzione autonoma degli interventi di sua competenza, nel rispetto delle procedure specificate nel presente contratto
- operare nel rispetto delle norme particolari di sicurezza e/o riservatezza concordate con l'Agenzia
- garantire il rispetto di dette norme di sicurezza e/o riservatezza da parte di terze parti coinvolte nell'espletamento della Fornitura
- garantire la corretta esecuzione di quanto previsto nel presente contratto, ritenendosi in ogni caso sollevato da ogni responsabilità per eventuali ritardi dovuti a cause di forza maggiore
- farsi carico di tutti gli oneri sociali ed assicurativi per il personale impiegato nello svolgimento della Fornitura, con particolare riguardo all'assicurazione contro gli infortuni sul lavoro
- garantire l'interoperabilità del servizio SaaS e la portabilità del servizio e dei dati, come previsto dalla circ. AgID n.3 del 9/4/18
- restituire all'Agenzia, in caso di richiesta, gli archivi di propria competenza in formato CSV corredato del relativo tracciato dati. È possibile, su richiesta, avere anche l'esportazione della banca dati direttamente nel formato nativo dell'applicazione. L'eventuale supporto alla corretta lettura dei dati forniti sarà erogato previa quotazione delle giornate di lavoro necessarie a fronte delle quali sarà emessa apposita fatturazione.

OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DELL'AGENZIA

L'Agenzia s'impegna a:

- rendere disponibili tutte le informazioni necessarie per il corretto svolgimento della Fornitura
- consentire l'accesso alle proprie sedi da parte delle persone dell'Affidatario preposte all'erogazione della Fornitura, come pure ai sistemi che devono interoperare con la soluzione SaaS
- rendere evidente all'Affidatario la copertura del prodotto software standard, cui la Fornitura è connessa, con un contratto di manutenzione, in corso di validità, stipulato con il produttore del software
- mantenere il proprio personale aggiornato sulle evoluzioni dei prodotti oggetto di assistenza da parte dell'Affidatario, e mantenere aggiornate le versioni dei prodotti applicativi e di base in uso, perlomeno alla penultima versione supportata dal produttore del software standard

L'Agenzia deve inoltre assicurare, a proprio carico:

- la disponibilità di una connessione internet "Always on" a banda larga che consenta l'operatività "call back", allo scopo di permettere ai tecnici dell'Affidatario l'accesso remoto al sistema dell'Agenzia in qualsiasi momento si renda necessario.
- la predisposizione di adeguati strumenti per l'accesso remoto per interventi di assistenza tempestivi ed efficienti.

ADESIONE - DURATA - RECESSO

• Adesione al Contratto e al DPA

L'adesione al Contratto e al relativo Data Processing Agreement (DPA) dovrà avvenire almeno dieci giorni prima della data di avvio del servizio, al fine di consentire la corretta erogazione dello stesso.

In assenza di disdetta esplicita, i rinnovi successivi dovranno essere effettuati entro la naturale scadenza dell'annualità di servizio come definita nel seguito, per tutti gli anni a seguire.

• Durata del Contratto

Il Contratto di erogazione del servizio avrà la durata triennale. Ogni annualità coinciderà con l'anno solare; limitatamente al primo anno, essa decorrerà dalla data di attivazione fino al 31 dicembre dello stesso anno.

• Recesso e disdetta

Qualora l'Agenzia intenda recedere dal servizio dovrà inviare comunicazione tramite PEC all'indirizzo da specificare in

sede di offerta, con un preavviso minimo di tre mesi rispetto alla scadenza del Contratto.

La mancata comunicazione di disdetta implica la continuità del servizio e delle prestazioni erogate e dei conseguenti oneri derivanti.

In mancanza di comunicazione di recesso, il servizio continuerà quindi automaticamente, mantenendo valide tutte le condizioni contrattuali, economiche, operative, di sicurezza e di trattamento dei dati, a titolo di proroga temporanea.

- **Effetti economici della disdetta**

Qualora la dismissione venga comunicata durante l'anno 2026, il canone sarà dovuto secondo le seguenti modalità:

- Disdetta entro il **20/03/2026** → canone dovuto per il **primo trimestre**;
- Disdetta dal **21/03 al 20/06/2026** → canone dovuto per il **primo semestre**;
- Disdetta dal **21/06 al 20/09/2026** → canone dovuto per i **primi tre trimestri**;
- Disdetta oltre il **21/09/2026** → canone dovuto per l'**intero anno**.

Ciò è necessario per consentire all'affidatario di prendere atto della decisione dell'Agenzia e metterlo in condizione di avviare le opportune procedure interne per la disabilitazione delle credenziali di accesso al servizio nel rispetto di quanto previsto nell'art. 1671 del C.C).

CORRISPETTIVI- FATTURAZIONE – PAGAMENTI

Il corrispettivo del servizio di manutenzione e assistenza è pari a 8.613,00 €/anno, corrispondenti a 25.839,00 € per il triennio, al netto di IVA.

Gli importi dovuti dall'Agenzia saranno fatturati in unica rata annuale posticipata per quanto di competenza di ogni singolo anno.

In conformità con il D. lgs. 192/2012 i pagamenti dovranno essere effettuati tramite Bonifico Bancario entro 30 (trenta) gg. dalla data fattura.

In caso di ritardato pagamento l'Affidatario si riserva il diritto di sospendere l'esecuzione dei servizi fino ad avvenuto pagamento senza che ciò comporti inadempimento e/o alcuna responsabilità nei confronti dell'Agenzia, e gli interessi moratori ai sensi dell'art. 4 del suddetto D. lgs. decorrono, senza che sia necessaria la costituzione in mora, dal giorno successivo alla scadenza del termine di pagamento. Il tasso dell'interesse di mora (art. 5 del Dlgs 231/2002 modificato dal Dlgs 192/2012) è pari al saggio di interesse del principale strumento di rifinanziamento della Banca Centrale Europea rilevato il primo giorno di ogni semestre, aumentato di otto punti percentuali.

LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI

Come descritto la definizione dei livelli di servizio si riferisce al "giorno lavorativo", inteso come intervallo di tempo di otto ore indipendente dal giorno solare.

I parametri di riferimento per il monitoraggio dei livelli di servizio sono:

- 1) Tempo di presa in carico della segnalazione
- 2) Tempo di risoluzione dell'anomalia segnalata

Di seguito gli obiettivi previsti dai SLA (*Service Level Agreement*):

SLA	Definizione	Criticità	Contesto	Target
MFSRT (<i>Maximum First-Support Response Time</i>)	Tempo di presa in carico	Bloccante	Tutti	1 ora lavorativa
		Maggiore	Tutti	8 ore lavorative
		Minore	Tutti	16 ore lavorative
TTR (<i>Time To Resolution</i>)	Tempo di risoluzione	Bloccante	Assistenza	8 ore lavorative
		Maggiore	Assistenza	16 ore lavorative
		Minore	Assistenza	40 ore lavorative
		Bloccante	Correttiva	16 ore lavorative
		Maggiore	Correttiva	24 ore lavorative
		Minore	Correttiva	80 ore lavorative

Le tempistiche di risoluzione non possono tenere conto di eventi fuori dal controllo dell'Affidatario (es. verifiche congruità App effettuate dagli store previa pubblicazione – indisponibilità sistemi terze parti con cui le soluzioni dell'Affidatario sono integrate). Sarà cura degli operatori di assistenza segnalare all'Agenzia le circostanze note in cui è necessario sospendere il calcolo dei livelli di servizio.

PENALI

La determinazione delle penali si riferisce allo scostamento del valore determinato per gli SLA (MFSRT e TTR) in termini di percentuale in un periodo di osservazione ed il valore target.

Il periodo di osservazione è fissato in quattro mesi, durante i quali vengono determinati i ticket lavorati nei limiti temporali previsti, in relazione ai livelli di criticità, e quelli che invece non hanno soddisfatto i suddetti limiti temporali. Il rapporto numero di ticket fuori SLA/Numero di ticket lavorati determina la percentuale sulla quale verificare lo scostamento rispetto al valore target.

Di seguito il valore delle penali previsto:

SLA	Definizione	Criticità	Contesto	Target	Obiettivo	Penale
MFSRT (Maximum First-Support Response Time)	Tempo di presa in carico	Bloccante	Tutti	1 ora lavorativa	90%	2 ‰ CAM del periodo
		Maggiore	Tutti	8 ore lavorative		
		Minore	Tutti	16 ore lavorative		
TTR (Time To Resolution)	Tempo di risoluzione	Bloccante	Assistenza	8 ore lavorative	90%	2 ‰ CAM del periodo
		Maggiore	Assistenza	16 ore lavorative		
		Minore	Assistenza	40 ore lavorative		
		Bloccante	Correttiva	16 ore lavorative	90%	2 ‰ CAM del periodo
		Maggiore	Correttiva	24 ore lavorative		
		Minore	Correttiva	80 ore lavorative		

ESCLUSIONI

Non costituiscono oggetto del presente contratto:

- supporto di assistenza eventualmente richiesto presso la sede dell'Agenzia (on site)
- attività di manutenzione correttiva imputabili a correzione o rimedio di malfunzionamenti attribuibili ad esempio a:
- non osservanza della manualistica da parte dell'Agenzia nell'utilizzo dei prodotti
- modifiche apportate, in modo erroneo, dall'Agenzia o da terzi alla configurazione del sistema
- negligenza, incuria, dolo dell'Agenzia o di terzi nell'utilizzo del sistema
- cause di forza maggiore o altre cause imputabili all'Agenzia o a terzi
- supporto specialistico

COSTI SALUTE E SICUREZZA

Si rimanda a quanto previsto nelle condizioni di acquisto del Mercato elettronico della Pubblica Amministrazione (MePA).

CONFORMITÀ ALLA NORMATIVA IN MATERIA DI PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

Le Parti si impegnano a trattare i dati personali raccolti nel corso dell'esecuzione del Contratto nel pieno rispetto del Regolamento (UE) 2016/679, *relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati* (di seguito anche solo "**GDPR**"), del D.lgs. 30 giugno 2003, n. 196 e ss.mm.ii., nonché dei provvedimenti delle competenti autorità di controllo, incluso il Garante per la Protezione dei Dati Personali.

In conformità a quanto previsto dal GDPR, tutti i dati personali che verranno scambiati fra le Parti nel corso dello svolgimento del Contratto saranno trattati rispettivamente da ciascuna delle Parti per le sole finalità indicate nel Contratto e in modo strumentale all'espletamento dello stesso, nonché per adempiere ad eventuali obblighi di legge, della normativa comunitaria e/o prescrizioni del Garante per la Protezione dei Dati Personali e saranno trattati, con modalità manuali e/o automatizzate, secondo principi di liceità e correttezza ed in modo da tutelare la riservatezza e i diritti riconosciuti, nel rispetto di adeguate misure di sicurezza e di protezione dei dati anche sensibili o idonei a rivelare lo stato di salute, previsti dal Codice Privacy e dal Regolamento UE.

Ciascuna Parte riconosce ed accetta che i dati personali relativi all'altra Parte, nonché i dati personali (es. nominativi, indirizzo email aziendale, ecc.) di propri dipendenti/collaboratori, coinvolti nelle attività di cui al presente Contratto, saranno trattati dall'altra Parte in qualità di autonomo titolare del trattamento, così come definito nel GDPR, per finalità strettamente funzionali all'instaurazione e all'esecuzione del Contratto stesso e in conformità con l'informativa resa da ciascuna Parte, ai sensi e per gli effetti di cui all'articolo 13 del GDPR, che l'altra Parte si impegna sin da ora a portare a conoscenza dei propri dipendenti/collaboratori nell'ambito delle proprie procedure interne.

L'informativa dell'Affidatario, che deve essere portata alla conoscenza dei dipendenti/collaboratori dell'Agenzia, dovrà essere

resa disponibile prima dell'avvio del servizio.

Nel caso in cui, per l'esecuzione del Contratto, una Parte tratti dati personali per conto dell'altra Parte titolare del trattamento, le Parti si impegnano sin d'ora a stipulare e sottoscrivere un apposito e separato accordo scritto sul trattamento dei dati personali / nomina a responsabile del trattamento ai sensi dell'art. 28 del GDPR. La violazione delle previsioni contenute nel presente articolo espone la Parte inadempiente al risarcimento in favore dell'altra Parte dei danni eventualmente cagionati. Allo stesso modo, ove dalle dinamiche di esecuzione del contratto emergesse una forma di contitolarità dei trattamenti di dati personali di terzi da parte di entrambe le Parti, queste ultime si impegnano a sottoscrivere, senza alcun onere aggiunto per alcuna Parte, un accordo di contitolarità a norma dell'art. 26 del Regolamento UE da allegarsi al contratto e a rispettare gli obblighi di informativa verso gli interessati. La violazione delle previsioni contenute nel presente articolo espone la Parte inadempiente al risarcimento in favore dell'altra Parte dei danni eventualmente cagionati.

DIRITTI DI PROPRIETÀ INTELLETTUALE

L'Affidatario, ovvero il terzo licenziante, resta pieno ed esclusivo titolare della proprietà intellettuale e/o industriale (ai sensi e per gli effetti del D.Lgs 10.2.2005, n. 30 e ss.mm., e della L. 22.4.1941, n. 633 come integrata e/o modificata dal D.L. 29.1.1992, n. 518 e relativo regolamento di esecuzione, "Legge sui Diritti di Autore" e/o "Legge"), sulle apparecchiature, programmi per elaboratore e/o software, manuali operativi e relativa documentazione eventualmente resi disponibili od utilizzati per l'erogazione della Fornitura.

L'erogazione da parte dell'Affidatario della Fornitura non fornisce in alcun modo all'Agenzia e/o a terzi il titolo a diritti di proprietà intellettuale, che sono e rimangono di esclusiva proprietà dell'Affidatario e/o dei suoi licenzianti, in tal caso si applicheranno le garanzie dei terzi licenzianti, delle quali l'Affidatario darà circostanziata informazione scritta all'Agenzia, nonché le condizioni di licenza d'uso dei suddetti terzi licenzianti, che l'Agenzia accetta di rispettare.

Eventuali sviluppi realizzati per esigenze specifiche dell'Agenzia si considerano parte integrante del software standard e soggetti al medesimo regime di titolarità, salvo diverso accordo scritto tra le Parti.

L'Affidatario si riserva il diritto di riutilizzare tali sviluppi, in tutto o in parte, anche per altri Clienti, qualora non contengano elementi identificativi o dati riservati dell'Agenzia.

L'Agenzia s'impegna ad adottare tutte le ragionevoli misure necessarie per tutelare i diritti di proprietà intellettuale dell'Affidatario sia registrati che non registrati, tra i quali – a titolo esemplificativo - i brevetti, marchi, segni distintivi, invenzioni, disegni e modelli, copyright, software e banche dati, segreti commerciali etc. L'Agenzia dovrà tempestivamente comunicare per iscritto all'Affidatario la scoperta di qualsiasi uso non autorizzato o violazione dei prodotti o dei diritti sui brevetti, copyright, marchi o altri diritti di proprietà intellettuale dell'Affidatario associati ai prodotti.

SICUREZZA E PROTEZIONE DELLE INFORMAZIONI IN CLOUD SAAS (VALIDO SOLO PER L'EROGAZIONE DELLE SOLUZIONI IN CLOUD SAAS)

CONDIVISIONE DI RESPONSABILITÀ PER LA SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI

Per quanto riguarda l'assunzione di responsabilità in merito ai ruoli che garantiscono la sicurezza delle informazioni, in particolare per le attività (ove applicabili) relative ad:

- Hardening di sistemi e apparati
- Backup
- Controlli crittografici (ove applicabile)
- Gestione delle vulnerabilità tecniche
- Gestione degli incidenti
- Controllo della conformità tecnica
- Test di sicurezza
- Auditing
- Raccolta delle registrazioni (log)
- Protezione delle informazioni al termine del contratto
- Autenticazione e controllo degli accessi

Si concorda che Agenzia e Affidatario sono entrambi responsabili, ciascuno per le aree di propria competenza, che sono desumibili contrattualmente.

In linea generale vale la regola secondo cui l'onere di effettuare le attività che garantiscono la sicurezza delle informazioni spetta a chi detiene le password degli account con privilegi di amministrazione degli ambienti da mettere in sicurezza. Es.: In un contratto per la fornitura di servizi SaaS, ove l'Affidatario fornisce e gestisce un layer applicativo su cui sono installati applicazioni e dati, l'Affidatario è responsabile per gli adempimenti di sicurezza applicativa (es. predisposizione di funzionalità di autenticazione, logging, gestione di vulnerabilità applicative, etc.) e garantisce che siano implementate le misure di sicurezza infrastrutturale relative alla gestione degli ambienti virtualizzati che ospitano il layer applicativo. L'Affidatario, inoltre, si avvale di subfornitori qualificati e certificati che mettono a disposizione il layer infrastrutturale di base (in modalità IaaS e PaaS), con cui sussistono accordi contrattuali in garanzia dell'adozione di misure di sicurezza adeguate.

PROTEZIONE DELLE INFORMAZIONI DELL'AGENZIA NELL'AMBITO DEI SERVIZI CLOUD

GARANZIE

L'Affidatario garantisce all'Agenzia, oltre all'applicazione delle idonee misure per la protezione dei dati personali previste dalla normativa vigente RE UE 679/2016, anche l'applicazione di una serie di misure idonee alla protezione di tutti i dati, tra cui l'adozione, l'applicazione e la certificazione di conformità della/alla norma di sicurezza volontaria ISO/IEC 27001 "Information technology - Security techniques - Code of practice for information security management" ed il rispetto delle linea-guida:

- ISO/IEC 27018 "Information technology - Security techniques - Code of practice for protection of personally identifiable information (PII) in public clouds acting as PII processors."
- ISO/IEC 27017 "Information technology — Security techniques — Code of practice for information security controls based on ISO/IEC 27002 for cloud services."

Si forniscono maggiori informazioni con particolare riferimento ai seguenti controlli:

Gestione delle vulnerabilità tecniche

Le vulnerabilità tecniche vengono gestite ciclicamente tramite un processo di individuazione strumentale delle vulnerabilità sugli asset (la frequenza è proporzionale al livello di esposizione degli asset stessi), gli input dei vendor e dei gruppi di interesse in contatto con i competence center tecnici oltre che da possibili inneschi provenienti da strumenti di monitoring o da segnalazioni utente.

La comunicazione ed il fixing delle vulnerabilità tecniche segue sempre un iter concordato tra le parti e da definire in fase di transition (change management) ed è comunque in funzione della gravità delle vulnerabilità stesse.

Hardening delle macchine virtuali

Le attività di hardening delle macchine virtuali che ospitano ambienti applicativi in SaaS per l'Agenzia saranno effettuate rispettivamente dal fornitore SaaS e dai subfornitori IaaS e PaaS, come previsto dai relativi accordi contrattuali.

TRATTAMENTO DELLE INFORMAZIONI

Le informazioni affidate all'Affidatario vengono trattate per conto dell'Agenzia secondo quanto previsto dalla giurisdizione di riferimento, che è quella europea ed italiana, solo ed esclusivamente per le finalità contrattualizzate, a meno di specifici ed espliciti accordi con l'Agenzia stessa.

In particolare, l'Affidatario si impegna a non utilizzare le informazioni per finalità commerciali senza autorizzazione esplicita dell'Agenzia e dichiara che tale autorizzazione non è mai preconditione necessaria all'erogazione dei propri servizi.

I trattamenti vengono effettuati esclusivamente da personale qualificato, formalmente incaricato ai sensi delle normative Privacy ed istruito in tal senso.

DIFFUSIONE DELLE INFORMAZIONI

In caso di richiesta di consegna da parte di Autorità Giudiziarie o Amministrative (es. Polizia, Carabinieri, Guardia di Finanza, Magistratura), delle informazioni affidate all'Affidatario dall'Agenzia, l'Affidatario fornirà all'Agenzia tempestiva notifica di tale richiesta, tranne nei casi di divieto da parte dell'Autorità stessa.

NOTIFICA DEGLI INCIDENTI

L'Affidatario si impegna a notificare tempestivamente all'Agenzia gli incidenti di sicurezza informatica tra cui ad esempio i c.d. "data-breach" rilevati tramite strumenti di monitoraggio e controllo o da segnalazioni, che implicino o consistano in:

- Accessi non autorizzati
- Perdita di dati
- Alterazione di dati
- Diffusione indebita di dati

La notifica avverrà secondo le modalità contrattualizzate, di norma via PEC entro le tempistiche definite negli Accordi al Trattamento dei Dati e comunque senza ritardo immotivato. Successivamente alla chiusura dell'Incidente di Sicurezza, sarà inviato all'Agenzia un Incident Report descrittivo dell'accaduto e delle azioni intraprese.

TRASFERIMENTO O RESTITUZIONE DELLE INFORMAZIONI O RIMOZIONE A FINE CONTRATTO

A fine contratto, a seguito della riconsegna dei dati, come descritto nel paragrafo "Obblighi e Responsabilità dell'Affidatario", l'Affidatario provvede puntualmente alla cancellazione sicura dei dati dell'Agenzia, con l'eccezione delle registrazioni che vengono ancora conservate secondo i termini di legge.

UTILIZZO DI SUB-FORNITORI

L'utilizzo di sub-fornitori nell'erogazione dei servizi contrattualizzati, limitatamente alle porzioni di servizio specificate nell'offerta, è subordinato ad autorizzazione dell'Agenzia.

Nel richiedere tale autorizzazione, l'Affidatario garantisce di aver esteso al sub-fornitore (o al "peer" service provider), le informazioni necessarie al rispetto delle norme per la sicurezza delle informazioni e che il sub-fornitore si sia impegnato a rispettarle.

BACKUP E RESTORE

Il backup dei dati dell'Agenzia è finalizzato a consentire il ripristino in caso di eventi avversi.

Il servizio di backup/restore è sempre dovuto dall'Affidatario all'Agenzia tranne nei casi in cui, per natura del servizio o per esplicitazione contrattuale, è l'Agenzia stessa a provvedere autonomamente.

Il backup dei dati dell'Agenzia, qualora dovuto, viene garantito in duplice copia per tutti i dati. Eventuali deroghe richieste dall'Agenzia possono riguardare ambienti o dati "non di produzione". Originali e copie dei backup vengono conservati in locazioni (fisiche o logiche) differenti e il trasferimento dei dati in sede diversa avviene solo sotto protezione crittografica.

A meno di differenti accordi contrattuali, l'inizio dell'attività di restore dei dati in caso di incidente è sempre garantita, nel caso peggiore, nell'arco del giorno lavorativo successivo all'evento che rende necessario il ripristino. La durata complessiva dell'attività di restore è funzione del volume di dati da ripristinare.

LOGGING

La collezione e conservazione dei log a norma di legge è tipicamente effettuata dall'Affidatario, sia direttamente, sia avvalendosi del servizio offerto dai propri sub-fornitori (IaaS e PaaS).

I log vengono resi disponibili all'Agenzia in forma di report "spot", effettuato su richiesta estemporanea dell'Agenzia oppure, se concordato tra i servizi contrattualizzati, in forma di report periodico, o garantendo l'accesso in visione ai dati via rete. In tutti i casi viene garantita la riservatezza delle informazioni nel senso che ogni cliente ha visibilità esclusivamente dei log relativi a sistemi/servizi di sua pertinenza.

PROPRIETÀ INTELLETTUALI

L'Affidatario si impegna ad erogare servizi in Cloud utilizzando sistemi con installazioni di licenze valide, ove applicabile.

Reclami di pertinenza dell'Affidatario saranno indirizzati secondo il processo interno di Gestione dei Reclami.

REVERSIBILITÀ DEI SERVIZI SAAS

Per garantire la piena reversibilità del servizio SaaS, l'Affidatario fornisce una esportazione completa in formato CSV di tutti i dati afferenti al servizio dell'Agenzia. Il file principale può contenere, ai fini di garantire la completa disponibilità di tutti i dati suddetti, un sistema di chiavi esterne di collegamento con eventuali altri file necessari ad una esportazione olistica. All'atto della dismissione il set di dati completo verrà reso disponibile, organizzato come illustrato nel dizionario dati allegato alla fornitura, in formato CSV.

Il processo di reversibilità, studiato con le salvaguardie ed i passi intermedi necessari a garantire l'integrità dei dati di proprietà dell'ente, è costituito delle seguenti fasi:

- Disattivazione delle utenze dell'Agenzia ed inibizione all'accesso
- Impostazione della banca dati in sola lettura
- Backup della banca dati in formato nativo
- Esportazione della banca dati in formato CSV
- Fornitura all'Agenzia del link per lo scaricamento della banca dati in formato CSV
- Attesa della conferma di avvenuto download ed integrità dell'esportazione da parte dell'Agenzia
- Eliminazione della tenancy dell'Agenzia dal servizio SaaS
- Eliminazione del backup in formato nativo
- Eliminazione dell'esportazione in formato CSV

Il processo di reversibilità viene avviato alla cessazione del rapporto con l'Agenzia o durante la vigenza dello stesso, a fronte di specifica richiesta. Al fine di garantire il corretto svolgimento del processo e per garantire la sicurezza del trasporto del dato, l'Agenzia dovrà inviare a mezzo PEC una comunicazione con la quale fornirà un proprio riferimento, titolato a gestire dal proprio lato le fasi della procedura, oltre all'indirizzo mail PEC che sarà utilizzato per veicolare i ticket di gestione della procedura di reversibilità. Dall'avvio del processo di reversibilità, il tempo di completamento dello stesso è stimato in 10gg lavorativi. L'eliminazione della tenancy, del backup e dell'esportazione in formato CSV avverranno dopo 10 gg dalla conferma di avvenuto download con esito positivo da parte dell'Agenzia.