

## **CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO e FOGLIO D'ONERI PER I SERVIZI DI ASSISTENZA INFORMATICA E SISTEMISTICA E MANUTENZIONE HARDWARE E SOFTWARE E AMMINISTRATORE DI SISTEMA NONCHE' DI ASSISTENZA ALLE LINEE TELEFONICHE.**

### **ART. 1 – OBIETTIVI E OGGETTO DEL SERVIZIO**

L'affidamento ha per oggetto il servizio di assistenza informatica che consiste nel complesso di operazioni legate all'ASSISTENZA INFORMATICA E SISTEMISTICA E MANUTENZIONE HARDWARE E SOFTWARE E AMMINISTRATORE DI SISTEMA NONCHE' DI ASSISTENZA ALLE LINEE TELEFONICHE articolati su vari ambiti di assistenza così come indicate nel presente capitolato.

Tra gli obiettivi del servizio:

- La gestione e manutenzione del sistema informatico comunale con cui vengono effettuati trattamenti di dati personali;
- L'adozione di politiche informatiche tali da assicurare all'Ente un sistema informatico avanzato, complesso e affidabile in grado di garantire l'integrità e la tutela dei dati;
- La gestione della telefonia perseguendo una gestione efficiente, efficace ed economica.

I servizi richiesti dovranno corrispondere a quanto indicato nel presente Capitolato oltre a quanto la ditta offrirà in sede di trattativa diretta.

### **ART. 2 - IMPORTO ED OPZIONI**

L'importo massimo del preventivo ANNUO, soggetto a ribasso, ammonta ad **Euro 23.500,00=** IVA esclusa per tutti gli ambiti di assistenza di cui al successivo articolo nr. 5. La ditta può formulare un'offerta per uno o più ambiti il cui importo non dovrà superare la cifra su indicata, tenendo presente, tuttavia, che l'Ente intende affidare l'assistenza di tutti gli ambiti per una cifra non superiore ad euro 23.500,00 + Iva..

### **ART. 3 – DURATA**

Il contratto decorre presumibilmente dal 01.03.2023 e comunque dalla data di avvio del servizio e terminerà il 28.02.2025, più eventuale ripetizione dal 01.03.2025 al 28.02.2027

### **ART. 4 – CONTENUTI DEL SERVIZIO**

Il contratto prevede l'esecuzione delle seguenti attività, oltre a quanto riportato all'articolo 5 del presente capitolato e a quanto sarà offerto dalla ditta offerente:

- esecuzione delle attività obbligatorie dettate dal Garante della Privacy con Provvedimento generale del 27/11/2008 (G.U. n. 300 del 24/12/08) "Misure ed accorgimenti prescritti ai titolari dei

trattamenti effettuati con strumenti elettronici relativamente alle attribuzioni delle funzioni di Amministratore di sistema”;

- Analisi funzionale del sistema informatico dell’Ente, finalizzata a identificare eventuali deficit tecnici e organizzativi dell’apparato comunale, indicazione di eventuali soluzioni correttive da intraprendere;
- Svolgimento delle funzioni di Amministratore di Sistema dell’Ente;
- Adeguamento alle misure minime di sicurezza, in conformità alla normativa in materia di privacy;
- Affiancamento dell’Ente nella definizione di politiche informatiche;
- Interfaccia tecnica tra l’Ente e i fornitori di hardware e software per l’individuazione delle migliori soluzioni tecniche, secondo il principio di efficacia ed economicità della spesa;
- Gestione del sistema di autenticazione informatica del personale dell’Ente;
- Gestione e assegnazione di adeguate policy di sicurezza di dominio, al fine di garantire criteri elevati di sicurezza sulla rete locale;
- Attribuzione di credenziali di autenticazione strutturate per mantenere caratteristiche di robustezza, inviolabilità nel rispetto della segretezza della componente riservata della credenziale di autenticazione ai sensi della normativa vigente con correlata attività di informazione dei dipendenti comunali in ordine alle metodiche di gestione delle credenziali, al fine di garantire la salvaguardia dei requisiti di disponibilità, integrità e riservatezza dei dati;
- Gestione del sistema di autorizzazione informatica e predisposizione di adeguati profili secondo l’organizzazione degli uffici e dei servizi;
- Definizione e messa a regime di procedure per l’adozione di sistemi di protezione contro il rischio di intrusione e dell’azione di programmi ex art 615 quinquies c.p.;
- Definizione e messa a regime di procedure di adozione di aggiornamenti periodici di programmi per elaboratore, volti a prevenirne le vulnerabilità ed a correggerne i difetti;
- Definizione e messa a regime di procedure contro l’accesso abusivo nel trattamento di dati personali mediante l’utilizzo di idonei sistemi elettronici;
- Definizione e messa a regime di idonee politiche finalizzate al trattamento centralizzato dei dati su apparecchiature informatiche preventivamente individuate e appositamente predisposte;
- Verifica sistematica circa la consistenza delle copie di sicurezza sui supporti di archiviazione indipendenti;
- Definizione e messa a regime delle procedure per garantire il ripristino dell’accesso ai dati in caso di danneggiamento degli stessi o degli strumenti elettronici, in tempi certi compatibili con i diritti degli interessati e non superiori a sette giorni;
- Continuità operativa dell’Ente e Disaster Recovery, in caso di evento dannoso, personalizzata in base alle necessità e alle disponibilità economiche dell’Amministrazione Comunale;
- Predisposizione di capitolati tecnici d’appalto per l’acquisizione di strumentazione hardware e prodotti software necessari per l’implementazione e l’adeguamento del sistema informatico comunale;
- Dimensionamento postazioni informatiche presenti o di futura installazione;
- Supporto nell’individuazione di eventuali strumenti tecnici necessari per l’informatizzazione di procedure e processi dell’Ente;
- Verifica dell’idoneità dei sistemi informatici predisposti per ospitare i dati e le applicazioni critiche dell’Ente ed indicazione di eventuali soluzioni correttive da intraprendere;
- Verifica dell’idoneità degli ambienti individuati per ospitare le apparecchiature informatiche critiche dell’Ente ed indicazione di eventuali soluzioni correttive da intraprendere;
- Analisi funzionale dei sistemi informatici operativi sulla rete interna dell’Ente, atta ad identificare e sanare eventuali criticità tecniche ed organizzative;
- Diagnosi e prevenzione guasti.
- Esecuzione periodica di test di funzionamento dei dispositivi di continuità dell’alimentazione elettrica collegati alle apparecchiature informatiche dell’Ente e segnalazione di eventuali avarie riscontrate;
- Supporto nell’installazione, configurazione ed utilizzo dei software e dei dispositivi di firma digitale;

- Installazione o ripristino di sistemi operativi, software antivirus, pacchetti applicativi purché gli stessi siano corredati dei relativi supporti di installazione originali e dotati di regolare licenza di utilizzo;
- Configurazione apparati di stampa e scansione sulla rete locale e sulle singole postazioni di lavoro;

La Ditta fornirà il nominativo dell'Amministratore di Sistema (per ogni ambito di assistenza indicati nel successivo art. 5) e il suo curriculum vitae.

Il personale impiegato sarà tenuto a:

- svolgere il servizio con impegno, diligenza e professionalità, rispettando il codice di comportamento del Comune;
- predisporre un report indicante i dettagli delle attività svolte;
- rispettare le norme in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro ex D.lgs. n. 81/2008;
- osservare tutte le disposizioni conseguenti a leggi, regolamenti e decreti in vigore o emanati durante il periodo di durata del contratto, comprese ordinanze e regolamenti comunali.

Al fine di prevenire e ridurre le conseguenze di eventi potenzialmente dannosi, la Ditta e il personale operante dovranno comunicare al Responsabile del Servizio, pena contestazione di addebiti, la circostanza e i fatti che possono impedire il normale svolgimento del servizio.

#### ART. 5 AMBITI E MODALITA' DI ASSISTENZA

Oltre alle attività indicate all'art. 4 vengono richieste ulteriori attività di assistenza suddivise negli ambiti indicati più sotto.

La ditta interessata alla presentazione dell'offerta potrà procedere alla presentazione di una offerta per uno o più ambiti ma altresì potrà presentare un'unica offerta per l'affidamento congiunto di tutti gli ambiti di cui ai punti che seguono.

In quest'ultimo caso, si chiede che l'offerta venga comunque articolata nei singoli ambiti di assistenza.

#### A) Di seguito gli Ambiti di Assistenza con l'operatività minima richiesta

- 1. Rete/Internet:** la gestione degli apparati di rete e dei software di base per consentire lo scambio di dati sicuro tra le sedi comunali, tra la rete LAN ed Internet e in particolari l'utilizzo delle applicazioni in Cloud.
- 2. Postazioni di Lavoro:** la gestione delle postazioni di lavoro quali PC, Laptop, Tablet e Stampanti
- 3. Server:** La gestione dell'infrastruttura hardware e software per l'erogazione dei servizi di rete, compresa la gestione di altri specifici dispositivi o servizi tra i quali lettori di badge, telecamere, il supporto informativo e operativo all'installazione di nuovi dispositivi o applicativi di terze parti, la gestione della Telefonia (in particolare funzionamento del software centralino, assistenza nella gestione degli apparecchi telefonici, verifiche in caso di interruzione del servizio di telefonia. Attualmente il servizio è erogato da FASTWEB per la linea fissa, Tim per la linea mobile. (L'ente ha, attualmente, 9 linee telefoniche fisse e 22 linee mobili).

Per ciascuno di questi ambiti dovranno essere fornite le attività di assistenza per i livelli **Hardware, Networking, Software di base e Applicativo**, come declinato nelle sezioni successive.

#### 1) Ambito di Assistenza: Rete/Internet

|             | Ambito di Assistenza – Rete/Internet                                   |
|-------------|--|
| Layer       |  |
| Applicativo | ▪ Gestione impostazioni Account <b>Facebook e Instagram</b> del Comune |

|  |  |
|--|--|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gestione impostazioni account <b>Youtube</b> del Comune</li> <li>▪ Gestione impostazioni <b>servizio Email</b> del comune (attualmente servizio fornito da Google)</li> <li>▪ Gestione servizi di autenticazione e accesso alla rete comunale, in particolare WiFi.</li> </ul>  |
| <b>Software di base</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Aggiornamento e applicazione patch sicurezza:             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Antivirus</li> <li>- Intrusion Prevention System (IPS)</li> </ul> </li> <li>▪ Aggiornamento e applicazione patch di sicurezza del Sistema Operativo e del firmware degli apparati.</li> <li>▪ Configurazione del sistema di monitoraggio e gestione degli apparati di rete e relativo aggiornamento con applicazione patch di sicurezza</li> </ul> |
| <b>Networking</b>  | Configurazione degli apparati ed in particolare: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Definizione reti e sottoreti</li> <li>- Definizione regole di routing IP</li> <li>- Definizione regole di Quality of Service (QoS)</li> <li>- Definizione regole di sicurezza (in particolare Firewall)</li> <li>- Definizione Virtual LAN (VLAN)</li> <li>- Definizione regole di autenticazione</li> </ul>   |
| <b>Hardware</b>  | Per gli Apparati di rete: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Switch</li> <li>- Router</li> <li>- Firewall</li> <li>- Access Point</li> <li>- gestire l'inventario e la gestione delle scadenze dei contratti di assistenza</li> </ul>  |
| <p><b><i>Fornire assistenza all'installazione di ulteriori dispositivi o applicativi di terze parti, fornendo le necessarie informazioni o supporto operativo.</i></b></p> |  |

## 2) Ambito di Assistenza: Postazioni di Lavoro

|                         | <b>Ambito di Assistenza - Postazioni di Lavoro</b>  |
|-------------------------|---|
| <b>Layer</b>            |   |
| <b>Applicativo</b>      | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Configurazione accesso agli applicativi amministrativi dell'Ente.</li> <li>▪ Configurazione account e accesso al servizio email.</li> <li>▪ Installazione e configurazione software di produttività individuale (LibreOffice, Microsoft Office o equivalenti)</li> <li>▪ Installazione e configurazione software specifici (es. CAD)</li> </ul>  |
| <b>Software di base</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Aggiornamento e applicazione patch di sicurezza del Sistema Operativo e Antivirus</li> <li>▪ Supporto informatico agli incaricati del trattamento dei dati circa il corretto uso della propria postazione di lavoro, di internet, della posta elettronica e degli altri strumenti elettronici utilizzati per fini lavorativi nel rispetto di quanto previsto dalla normativa vigente;</li> </ul> |
| <b>Networking</b>       | Configurazione delle opzioni di rete del dispositivo e in particolare di: <ul style="list-style-type: none"> <li>- IP (statico o dinamico DHCP)</li> <li>- VLAN</li> <li>- Autenticazione</li> </ul>  |
| <b>Hardware</b>         | Per i Dispositivi: <ul style="list-style-type: none"> <li>- PC</li> <li>- Laptop</li> <li>- Stampanti</li> <li>- Tablet</li> <li>- gestire l'inventario e la gestione delle scadenze dei contratti di assistenza</li> </ul>   |

*Fornire assistenza all'installazione di ulteriori dispositivi o applicativi di terze parti, fornendo le necessarie informazioni o supporto operativo.*

### 3.A) Ambito di Assistenza: Server

| <b>Ambito di Assistenza – Server</b>   |  |
|--|--|
| <b>Layer</b>   |  |
| Applicativo  | Gestione Virtual Machine e dei software associati per <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Configurazione e gestione printing server</li> <li>▪ Configurazione e gestione sistemi di UPS</li> <li>▪ Configurazione e gestione LDAP Directory per autenticazione pc delle biblioteche pubbliche</li> <li>▪ Configurazione e gestione software Concilia e Web Service Gestione Pagamenti Multe</li> <li>▪ Configurazione e gestione servizi di Dominio Secondario</li> </ul>   |
| Software di base   | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Aggiornamento e applicazione patch di sicurezza del                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sistema Operativo e</li> <li>- Antivirus e</li> <li>- componenti Intrusion Prevention System (IPS)</li> </ul> </li> <li>▪ Configurazione del sistema hypervisor e relativo aggiornamento con applicazione patch di sicurezza</li> <li>▪ Configurazione e gestione della SAN e relativo aggiornamento con applicazione patch di sicurezza</li> <li>▪ Configurazione e gestione servizi di Dominio, in particolare autenticazione e profili di autorizzazione utenti della rete comunale</li> <li>▪ Configurazione dei server database e relativo aggiornamento con applicazione patch di sicurezza</li> <li>▪ Configurazione dei application/web server e relativo aggiornamento con applicazione patch di sicurezza</li> <li>▪ Configurazione e gestione alta-affidabilità</li> <li>▪ Configurazione e gestione dei NAS e relativo aggiornamento con applicazione patch di sicurezza</li> <li>▪ Configurazione e gestione sistemi di backup on-premise ed in cloud</li> <li>▪ Gestione printing server</li> <li>▪ Gestione sistemi di UPS</li> <li>▪ Supporto alla gestione di interrogazione del sistema di registrazione degli accessi logici (autenticazione informatica) ai sistemi di elaborazione ed agli archivi elettronici</li> </ul> |
| Networking   | Configurazione delle opzioni di rete del dispositivo e in particolare di: <ul style="list-style-type: none"> <li>- IP (statico o dinamico DHCP)</li> <li>- VLAN</li> <li>- Autenticazione</li> <li>- Gestione delle eventuali configurazioni per alta affidabilità</li> </ul>  |
| Hardware   | <b>Apparati infrastruttura:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Server</li> <li>- Storage Area Network (SAN)</li> <li>- Network Attached Storage (NAS)</li> </ul> gestire l'inventario e la gestione delle scadenze dei contratti di assistenza   |
| <i>Fornire assistenza all'installazione di ulteriori dispositivi o applicativi di terze parti, fornendo le necessarie informazioni o supporto operativo.</i> |  |

### 3.B) Ambito di Assistenza: Server - Altro – Già installato

| <b>Cluster di Assistenza – Altro – già installato</b> |  |
|---|--|
|---|--|

| Layer   |   |
|---|---|
| Applicativo   | Gestione Virtual Machine e dei software associati per <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Configurazione e gestione software e servizi di centralino (Scuola Asterix e Comune Freepdb)</li> <li>▪ Configurazione e gestione software di recording (video sorveglianza, rilevamento targhe SELEA)</li> </ul>  |
| Software di base  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Aggiornamento e applicazione patch di sicurezza del Sistema Operativo e del firmware degli apparati.</li> <li>▪ Configurazione degli apparati e connessione con i relativi servizi (es. centralino, sistema di recording, software gestione presenza e accessi)</li> <li>▪ Configurazione e gestione software di gestione accessi (fisici)</li> <li>▪ Supporto nell'installazione e configurazione dei software specifici per la pubblica amministrazione (es. Desktop Telematico, Entratel, Saia-Client, Isi-Istatel, BDNA, etc.);</li> </ul> |
| Networking  | Configurazione delle opzioni di rete del dispositivo e in particolare di: <ul style="list-style-type: none"> <li>- IP (statico o dinamico DHCP)</li> <li>- VLAN</li> <li>- Autenticazione</li> </ul>  |
| Hardware  | Dispositivi: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Telefoni analogici e VoIP</li> <li>- Telecamere</li> <li>- Lettura badge</li> <li>- gestire l'inventario e la gestione delle scadenze dei contratti di assistenza</li> </ul>  |
| <p><i>Fornire assistenza all'installazione di ulteriori dispositivi o applicativi di terze parti, fornendo le necessarie informazioni o supporto operativo.</i></p> |   |

**B) Di seguito le Modalità di Assistenza** a cui le ditte possono riferirsi nell'espore le loro offerte di assistenza.

***In ogni caso la ditta dovrà assicurare la presenza di un proprio tecnico presso gli uffici del Comune di Casale sul Sile un giorno alla settimana per 6 ore (esclusa la pausa pranzo) per tutti gli ambiti di assistenza o, nel caso di un'offerta per singolo ambito, almeno un giorno al mese per 6 ore (esclusa la pausa pranzo).***

Le modalità di assistenza e i relativi livelli di servizio rispetto ad un servizio di assistenza di 1° livello, i cui compiti principali sono:

- Raccogliere l'istanza dell'utente e svolgere la fase di pre-analisi, se necessario in collaborazione con l'utente stesso, per stabilire quali layer potrebbero essere coinvolti dalla problematica e la possibilità di dirimerla in autonomia
- Qualora non fosse in grado di operare in autonomia, il 1° livello si fa carico di individuare i soggetti appropriati e di inoltrare le relative richieste inerenti alla problematica, rimanendo, salvo esplicite richieste, il referente unico per l'utente per verificare l'effettiva presa in carico da parte di terzi, lo stato di avanzamento per la risoluzione e l'effettiva adeguatezza della stessa.

| Layer            | Modalità di Assistenza                              |   |   |
|------------------|---|---|---|
|                  | Asincrona   | Da remoto   | On-Site   |
| Applicativo      | Il processo di <b>Assistenza Asincrona</b> prevede: | Il processo di <b>Assistenza da remoto</b> prevede: | Il processo di <b>Assistenza On-Site</b> si suddivide in due fattispecie: |
| Software di base |   |   |   |
| Networking       |   |   |   |

|          |  |   |   |
|----------|--|---|---|
|          | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Inoltro richiesta di assistenza da parte dell'utente</li> <li>- Presa in carico dal 1° Livello</li> <li>- Analisi e valutazione della richiesta dal 1° Livello</li> <li>- Risoluzione della richiesta (con eventuale gestione inoltro ad altre strutture di competenza)</li> <li>- Chiusura della richiesta da parte del 1° Livello</li> <li>- Verifica dell'appropriatezza della risoluzione da parte dell'utente</li> </ul> <p>Tutte le attività precedenti si svolgono senza preventiva e necessario coordinamento tra utente e operatori di assistenza.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Inoltro richiesta di assistenza da remoto da parte dell'utente</li> <li>- Presa in carico dal 1° Livello</li> <li>- Analisi e valutazione della richiesta dal 1° Livello e pianificazione concordata con l'utente dell'intervento e eventuale coinvolgimento di altre strutture di competenza</li> <li>- Intervento da remoto per la risoluzione della richiesta</li> <li>- Contestuale verifica dell'appropriatezza della risoluzione da parte dell'utente</li> <li>- Chiusura della richiesta da parte del 1° Livello</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Periodo orario con frequenza settimanale di presenza presso gli Uffici Comunali secondo un calendario prestabilito per interventi di assistenza a richiesta</li> <li>- Interventi programmati di presenza in sede oltre il calendario prestabilito.</li> </ul> |
| Hardware |  |   |   |

#### ART. 6 FINE CONTRATTO

All'atto della cessazione del contratto l'aggiudicataria dovrà:

- consegnare ogni e ulteriore informazione che sia necessaria per consentire al Comune l'accesso alle attrezzature e la loro gestione;
- garantire la chiusura di tutte le richieste già aperte;
- consegnare la lista delle username e password di accesso ai sistemi (hardware e software) su cui ha svolto l'attività;
- disinstallare l'eventuale software di network management, previo accordo con il responsabile del Servizio, che l'aggiudicataria ha installato ad inizio del servizio. Prima della disinstallazione dovranno essere passati tutti i dati, tramite file in formato ascii tipo .csv (con relativo tracciato), su supporto di memoria al Responsabile Tecnico del Comune;
- consegnare tutta la documentazione aggiornata ed eventuale manualistica con i flussi e le informazioni necessarie alla prosecuzione del servizio da parte di altro fornitore;
- lasciare il server, gli apparati di rete ed altri dispositivi in perfetto stato di funzionamento, in piena efficienza operativa e conforme ai requisiti di sicurezza richiesti per norma o regolamenti. Al termine del servizio, non dovranno sussistere vincoli o limitazioni di accesso a sistemi, applicazioni, dati.
- Rendersi disponibile, con i propri tecnici, a calendarizzare prima della fine del contratto, on-site, senza nessun onere a carico del Comune, il passaggio di consegne e quindi delle informazioni necessarie alla prosecuzione del servizio da parte di altro fornitore;

## **ART. 7 – AVVIO DEL SERVIZIO IN VIA D'URGENZA**

**Ai sensi dell'art. 32 comma 10, lett. b) del D.Lgs. 50/2016, non si applica il termine dilatorio di cui al comma 9 del medesimo decreto.**

È possibile il ricorso all'avvio dell'esecuzione del contratto in via d'urgenza ai sensi dell'art. 32, comma 8 del Codice.

## **ART. 8 - NORME IN MATERIA DI SICUREZZA E IGIENE SUL LAVORO**

Per l'esecuzione del servizio oggetto del presente affidamento, la ditta affidataria è tenuta al rispetto delle vigenti norme in materia di prevenzione, sicurezza e igiene del lavoro in conformità a quanto stabilito dal D.Lgs. 9 aprile 2008, n. 81 (T.U. Sicurezza) e successive modificazioni ed integrazioni.

In particolare, la ditta affidataria dovrà assicurare la tutela indicata dalle norme relative all'igiene ed alla prevenzione degli infortuni dotando il personale di indumenti appositi e di mezzi di protezione individuale atti a garantire la massima sicurezza in relazione ai servizi svolti e dovrà adottare tutti i procedimenti e le cautele atte a garantire l'incolumità sia delle persone addette che dei terzi.

## **ART. 09 - NOMINA A RESPONSABILE ESTERNO DEL TRATTAMENTO AI SENSI DELL'ART. 28 DEL REGOLAMENTO UE 2016/679 (GDPR)**

**OGGETTO DEL TRATTAMENTO.** Nell'adempimento degli obblighi previsti dal presente contratto, la Ditta affidataria è nominata Responsabile Esterno del Trattamento dei dati personali ai sensi dell'art. 28 del Regolamento UE 2016/679 sulla protezione dei dati personali (di seguito Responsabile) di titolarità dell'Amministrazione comunale (di seguito Titolare). Il trattamento potrà riguardare le tipologie di documenti, dati, banche dati o fascicoli informatici indispensabili per rendere il servizio oggetto del contratto, che saranno messi a disposizione dal Titolare (mediante trasmissione, vpn, cloud). Ogni trattamento potrà essere effettuato per l'erogazione e gestione del servizio oggetto del contratto.

**DURATA DEI TRATTAMENTI.** Ogni trattamento dei dati succitati è da effettuarsi in esecuzione del servizio oggetto del contratto. Al termine delle operazioni di trattamento affidate, nonché all'atto della cessazione per qualsiasi causa del trattamento da parte del Responsabile, quest'ultimo sarà tenuto a restituire al Titolare i dati personali oggetto del trattamento e successivamente provvedere alla loro integrale distruzione se presenti in copia, negli archivi del Responsabile del Trattamento, salvo i casi in cui la conservazione dei dati sia richiesta da norme di legge.

Allo scioglimento del contratto di servizi, il Responsabile provvederà a rilasciare al Titolare apposita dichiarazione per iscritto contenente l'attestazione che presso il Responsabile non esista alcuna copia dei dati personali e delle informazioni di titolarità del Titolare. Il Titolare si riserva il diritto di effettuare controlli e

verifiche volte ad accertare la veridicità della dichiarazione. La presente nomina avrà efficacia fintanto che il contratto richiamato in premessa avrà efficacia, salvi gli specifici obblighi che per loro natura sono destinati a permanere. Qualora il rapporto tra le parti venisse meno o perdesse efficacia per qualsiasi motivo anche la presente nomina verrà automaticamente meno, senza bisogno di comunicazioni o revoche, ed il Responsabile non sarà più legittimato a trattare i dati del Titolare.

Qualora i servizi del Responsabile non fossero più erogati per causa imputabile allo stesso, gli obblighi derivanti dalla presente nomina e da quanto previsto dal Reg. UE 2016/679 e dal D.lgs. 196/2003, rimarranno in capo al medesimo Responsabile.

**ISTRUZIONI DOCUMENTATE ART. 28, COMMA 3, DEL REGOLAMENTO UE 2016/679.** Istruzioni per Amministratori di sistema Esterni. Nello svolgimento del servizio, in merito ai trattamenti che dovranno essere effettuati, si dovrà dare scrupolosa applicazione alle disposizioni previste dal Regolamento UE 2016/679, in particolare:

- adottare le misure organizzative, fisiche, procedurali e logiche sulla sicurezza nei trattamenti con particolare riferimento a quanto specificato nell'art. 32 del Regolamento. Il Responsabile, tenendo conto dello stato dell'arte e dei costi di attuazione, nonché della natura, dell'oggetto, del contesto e delle finalità del trattamento, come anche del rischio di varia probabilità e gravità per i diritti e le libertà delle persone fisiche, deve assicurarsi che le misure di sicurezza predisposte ed adottate siano adeguate a garantire un livello di sicurezza adeguato al rischio, in particolare contro:
  - a) distruzione, perdita, modifica, divulgazione non autorizzata o accesso, in modo accidentale o illegale, a dati personali trasmessi, conservati o comunque trattati;
  - b) trattamento dei dati non consentito o non conforme alle finalità delle operazioni di trattamento;
- individuare, verificare e, se del caso, aggiornare le persone fisiche incaricate di trattare i dati in relazione a ciascuna area di trattamento;
- se si raccolgono dati per conto dell'Amministrazione, fornire agli interessati tutte le informazioni previste dall'art. 13 del Regolamento UE 2016/679;
- vigilare che gli incaricati al trattamento dei dati personali della Ditta affidataria si attengano a procedure e policy di sicurezza informatica predefinite, in particolare sull'uso degli "strumenti elettronici";
- assistere il Titolare nel garantire il rispetto degli obblighi relativi alla valutazione d'impatto sulla protezione dei dati, nonché alla eventuale consultazione preventiva all'Autorità di Controllo;
- se richiesto, assistere il Titolare del trattamento con misure tecniche e organizzative adeguate, nella misura in cui ciò sia possibile, al fine di soddisfare le eventuali richieste per l'esercizio dei diritti dell'interessato di cui agli articoli 13 – 22 del Regolamento;

- se richiesto, assistere il Titolare del trattamento nel garantire il rispetto degli obblighi di cui agli articoli da 32 a 36 del Regolamento, tenendo conto della natura del trattamento e delle informazioni a disposizione del Responsabile del trattamento;
- comunicare ogni eventuale trasferimento di dati e informazioni all'estero, anche per fini tecnici connessi ai servizi di providing e backup utilizzati in azienda.

Inoltre il Responsabile dovrà:

- curare un sistema di registrazione degli accessi al sistema informativo del Titolare da parte dei propri incaricati o collaboratori, in modo che le registrazioni (access log) contengono i riferimenti dell'utente che ha avuto accesso, i dati temporali e la descrizione dell'evento che le ha generate e sono conservate con modalità che ne garantiscono l'immodificabilità;
- data breach: informare tempestivamente il Titolare di ogni violazione di dati personali che possa compromettere le libertà e i diritti dei soggetti interessati, in particolare coadiuvare il Titolare nelle comunicazioni all'Autorità di controllo competente ed ai soggetti interessati secondo le disposizioni dell'art. 33 e 34 del Regolamento senza ingiustificato ritardo e, ove possibile, entro 72 ore dal momento in cui ne è venuto a conoscenza;
- se del caso, anche in accordo con il DPO, predisporre e sottoporre al Titolare un programma degli interventi ritenuti utili per migliorare gli aspetti legati alla sicurezza dei dati e dei sistemi;
- comunicare immediatamente al Titolare, e comunque non oltre le 24 ore successive al loro ricevimento, ogni richiesta, ordine o attività di controllo da parte del Garante per la protezione dei dati personali o dell'Autorità Giudiziaria, ai sensi degli articoli 152 e da 157 a 160 del D.Lgs. n. 196/2003 e s.m.i.;
- rispondere tempestivamente ed in modo esaustivo alle richieste e ai questionari eventualmente inviati dal Titolare per monitorare e vigilare sulle misure di sicurezza poste in essere e, più in generale, sull'applicazione del Regolamento UE 2016/679.

La Ditta affidataria si impegna altresì ad osservare e fare osservare ai propri dipendenti, incaricati e collaboratori, il segreto nei confronti di chiunque, per quanto riguarda fatti, informazioni, dati e atti di cui vengano a conoscenza nell'espletamento del servizio. A tal fine il Responsabile si impegna a non cedere, non consegnare, non copiare, non riprodurre, non comunicare, non divulgare, non rendere disponibili in qualsiasi modo o a qualsiasi titolo a terzi, le informazioni acquisite nell'esecuzione del servizio, salvo quanto diversamente previsto nel presente Foglio Oneri.

**GARANZIE PRESTATE DAL RESPONSABILE.** Il Responsabile si impegna a comunicare tempestivamente il cambiamento sopravvenuto dei requisiti di idoneità professionale manifestati al Titolare al momento dell'affidamento.

Il Responsabile garantisce che i dati saranno custoditi e controllati in modo da ridurre al minimo, mediante l'adozione di idonee e preventive misure di sicurezza, i rischi di loro distruzione o perdita, anche accidentale, di accesso non autorizzato o di trattamento non consentito o non conforme alle finalità del contratto.

Se tale garanzia è fornita anche per il tramite di sub fornitori di servizi informatici (hosting provider, prestatori di servizi cloud, ecc.), il Responsabile si impegna a comunicare tempestivamente ogni mutamento di tali fornitori.

I dati oggetto del servizio dovranno essere trattati o comunque utilizzati dalla Ditta affidataria esclusivamente al fine di adempiere alle obbligazioni che le derivano dal contratto. Conseguentemente i dati non potranno essere:

- 1) utilizzati in proprio e comunque per finalità diverse dall'esecuzione del contratto;
- 2) oggetto di cessione o di concessione d'uso a terzi, totale o parziale, a qualsiasi titolo;
- 3) duplicati o riprodotti, in proprio, per finalità diverse dal contratto.

In caso di danni derivanti dal trattamento, il Responsabile ne risponderà qualora non abbia adempiuto agli obblighi della normativa vigente in materia o abbia agito in modo difforme o contrario rispetto alle legittime istruzioni del Titolare.

**REGISTRO CATEGORIE DI ATTIVITÀ DI TRATTAMENTO.** Il Responsabile si impegna a redigere, conservare ed eventualmente esibire al Titolare, un registro di tutte le categorie di attività relative al trattamento svolte per suo conto, evidenziando:

- a) il nome e i dati di contatto del responsabile o dei responsabili del trattamento, di ogni titolare del trattamento per conto del quale agisce il responsabile del trattamento, del rappresentante del titolare del trattamento o del responsabile del trattamento e, ove applicabile, del responsabile della protezione dei dati;
- b) le categorie dei trattamenti effettuati per conto di ogni titolare del trattamento;
- c) ove applicabile, i trasferimenti di dati personali verso un paese terzo o un'organizzazione internazionale, compresa l'identificazione del paese terzo o dell'organizzazione internazionale e, per i trasferimenti di cui al secondo comma dell'articolo 49, la documentazione delle garanzie adeguate;
- d) ove possibile, una descrizione generale delle misure di sicurezza tecniche e organizzative di cui all'articolo 32, paragrafo 1 del Regolamento.

**OBBLIGHI DI COLLABORAZIONE.** Il Responsabile mette a disposizione del Titolare tutte le informazioni necessarie per dimostrare il rispetto degli obblighi di cui al presente contratto e della normativa applicabile, consentendo e contribuendo alle attività di revisione, comprese le ispezioni, realizzate dal Titolare o da un altro soggetto da questi incaricato. A tale scopo il Responsabile riconosce al Titolare, e agli incaricati dal medesimo, il diritto di accedere ai locali di sua pertinenza ove hanno svolgimento le operazioni di trattamento

o dove sono custoditi dati o documentazione relativa al presente contratto. In ogni caso il Titolare si impegna per sé e per i terzi incaricati da quest'ultimo, a che le informazioni raccolte durante le operazioni di verifica siano utilizzate solo per tali finalità. Il Responsabile sarà, inoltre, tenuto a comunicare tempestivamente al Titolare istanze degli interessati, contestazioni, ispezioni o richieste dell'Autorità di Controllo e dalle Autorità Giudiziarie, ed ogni altra notizia rilevante in relazione al trattamento dei dati personali.

Resta inteso che la nomina di cui al presente articolo non comporta alcun diritto del Responsabile ad uno specifico compenso e/o indennità e/o rimborso derivante dalla medesima.

**ART. 10 – RESPONSABILITÀ VERSO TERZI E COPERTURE ASSICURATIVE (IL RUP VALUTI ASSIEME AL PROPRIO BROKER SE RICHIEDERLA E SE VA BENE IL TESTO SOTTO RIPORTATO)**

La Ditta affidataria è sempre direttamente responsabile di tutti i danni, di qualunque natura e per qualsiasi motivo arrecati alle persone, alle cose e agli animali nello svolgimento del servizio sollevando l'Amministrazione comunale da ogni qualsivoglia responsabilità.

E' fatto carico alla Ditta affidataria di provvedere all'adozione, nell'esecuzione del servizio, di tutte le cautele necessarie per garantire l'incolumità delle persone addette al servizio e dei terzi, ricadendo, pertanto, ogni più ampia responsabilità sulla stessa Ditta affidataria e restando del tutto esonerata l'Amministrazione comunale.

A copertura dei rischi connessi all'espletamento delle attività contrattuali, la Ditta affidataria dovrà stipulare adeguata polizza assicurativa, stipulata con primaria Compagnia regolarmente autorizzata dall'IVASS all'esercizio dell'attività assicurativa in Italia, di cui dovrà essere fornita copia prima dell'inizio dell'appalto, che copra i seguenti rischi:

- Responsabilità civile verso terzi (RCT) per tutte le attività relative al servizio affidato con un massimale unico per sinistro non inferiore a € 2.000.000,00.

In alternativa, la Ditta affidataria potrà dimostrare l'esistenza di una polizza RC, già attivata, avente le medesime caratteristiche indicate per quella specifica. In tal caso, si dovrà produrre un'appendice alla stessa, nella quale si espliciti che la polizza in questione copre anche i servizi previsti dal presente contratto, fermo restando, in ogni caso, l'obbligo di manleva assunto dalla Ditta affidataria, precisando che non vi sono limiti al numero di sinistri e che il massimale per sinistro non è inferiore a € 2.000.000,00.

La Ditta affidataria si impegna a fornire all'Amministrazione comunale le copie delle quietanze del pagamento dei premi entro 30 giorni dalle scadenze contrattuali annuali.

La Ditta affidataria ha l'obbligo di informare immediatamente l'Amministrazione comunale nel caso in cui la polizza venga disdettata dalla compagnia oppure nel caso di sostituzione del contratto. La copertura

Allegato 2 alla det. 9/2023

assicurativa dovrà mantenere la sua validità per tutta la durata del contratto e sua eventuale proroga. La Ditta affidataria risponderà direttamente nel caso in cui per qualsiasi motivo venga meno l'efficacia della polizza.

Gli eventuali scoperti di garanzia e/o franchigie, limiti di indennizzo e/o esclusioni presenti in polizza, restano a carico della Ditta affidataria e non potranno essere opponibili all'Amministrazione comunale .

La Ditta affidataria ha l'obbligo, in ogni caso, di procedere tempestivamente e a proprie spese alla riparazione o sostituzione delle cose danneggiate.