

CAPITOLATO TECNICO

1002500388: “Acquisto servizio e manutenzione Intranet Portal PAB”

1 Indice

CAPITOLATO TECNICO	1
2 Premessa	4
3 CCNL applicabile	4
4 Contesto	4
5 Oggetto del Capitolato	4
5.1 Descrizione della piattaforma “Intranet Portal PAB”	5
5.1.1 Caratteristiche generali	5
5.1.2 Caratteristiche della “Home page”	6
5.1.3 Caratteristiche della “sotto pagina”	8
5.1.4 Caratteristiche delle “Pagine tematiche”	8
5.1.5 Caratteristiche della pagina “News”	9
5.1.6 Caratteristiche delle “pagine informative” per applicazioni e servizi	10
5.2 Figure professionali.....	10
5.3 Servizio Customer & Technical support	11
5.3.1 Assistenza applicativa	11
5.3.2 Manutenzione correttiva	11
5.4 Manutenzione evolutiva funzionale, adeguativa e migliorativa.....	11
5.5 Accessibilità.....	13
5.6 Servizio di integrazione dei sistemi di trouble ticketing dell’amministrazione	13
6 Durata del contratto.....	14
7 Importo a base di gara.....	15
8 Esecuzione della fornitura/del servizio	15
8.1 Modalità di esecuzione della fornitura/del servizio	16
8.2 Livelli di servizio/SLA	16
9 Pianificazione delle attività e pacchetti di lavoro.....	18
10 Verifiche di conformità della fornitura del servizio.....	18
11 Condizioni di fatturazione e pagamento	18
12 Penali.....	19
13 Varianti	20
14 Divieto di cessione del contratto e subappalto.....	21
15 Risoluzione e recesso	21
16 Rispetto delle norme di assicurazione sociale e sicurezza sul lavoro	23
17 Garanzie.....	23

18	Messa a disposizione e utilizzo di apparecchiature	23
19	Revisione prezzi	24
20	Obblighi dell'Operatore economico aggiudicatario	24
21	Misure di gestione ambientale.....	25
22	Obblighi di riservatezza	25
23	Rispetto del codice etico e del Modello di Organizzazione e Gestione ai sensi del Decreto Legislativo 231/2001	26
24	Sicurezza dati.....	26
24.1	Regole generali	26
24.2	Misure specifiche e requisiti di sicurezza.....	27
25	Verifica di conformità.....	33
26	Certificato di regolare esecuzione.....	34
27	Proprietà, qualità e sicurezza del SW sviluppato e dei prodotti in genere	34
27.1	Proprietà e riuso	34
27.2	Qualità.....	35
27.3	Sicurezza.....	35
28	Brevetti industriali e diritti d'autore	35
29	Accesso agli atti, accesso civico e trasparenza.....	36
30	Foro competente.....	36
31	Disposizioni in tema di Trattamento dei dati personali (art. 28 del General Data Protection Regulation (GDPR) 2016/679)	36
32	Disposizioni in tema di misure per un livello comune elevato di sicurezza delle reti e dei sistemi informativi.....	38

2 Premessa

Il presente documento disciplina gli aspetti del “Servizio e manutenzione Intranet Portal PAB”.

Glossario

Terminologia	Descrizione
IAA	Informatica Alto Adige S.p.a.
PAB	Provincia Autonoma di Bolzano
Guasto bloccante	L'utente non è in grado di usufruire del servizio per indisponibilità dello stesso o perché le sue prestazioni risultano decisamente degradate.
Guasto non bloccante	L'utente è in grado di usufruire del servizio anche se le prestazioni dello stesso risultano degradate in alcune sue componenti ritenute non critiche dal cliente.

Tabella 1: Glossario capitolato

3 CCNL applicabile

Ai sensi dell'art. 11, comma 1, del d.lgs n. 36/2023 sono applicabili il CCNL settore terziario della distribuzione e dei servizi (H011).

1002500388 - Acquisto del servizio e manutenzione Intranet PAB					
CCNL settore terziario della distribuzione e dei servizi H011					
Descrizione	Profilo	N. ore	Costo medio orario	Totale	Note
Servizio di manutenzione della piattaforma Intranet PAB	III	750	20,33 €	15.247,50 €	
Totale				15.247,50 €	

4 Contesto

Informatica Alto Adige gestisce, per conto della Provincia di Bolzano, il servizio "Intranet Portal", volto alla comunicazione verso il personale interno della Provincia di Bolzano, delle scuole Provinciali e delle Agenzie collegate.

La soluzione, basata su piattaforma Microsoft Sharepoint nel Tenant Office 365 della Provincia è stata sviluppata appositamente con specifiche caratteristiche definite dal cliente.

Data la sensibilità del servizio, è rilevante poter proseguire le attività nelle modalità oggi utilizzate al fine di evitare in tutti i modi possibili qualsiasi tipo di disservizio che potrebbe causare notevoli problemi di comunicazione interna con conseguenti disagi agli operatori della Pubblica Amministrazione.

5 Oggetto del Capitolato

L'aggiudicatario dovrà garantire il supporto e la manutenzione del servizio Intranet Portal PAB le cui caratteristiche generali sono di seguito descritte.

L'aggiudicatario dovrà inoltre rendere disponibile un pacchetto di 100 ore/uomo a consumo incaricabili per lo svolgimento di attività specialistiche su richiesta del committente durante tutto il periodo contrattuale.

5.1 Descrizione della piattaforma "Intranet Portal PAB"

Si descrive di seguito la soluzione oggi attiva per la quale l'aggiudicatario dovrà dare supporto.

5.1.1 Caratteristiche generali

La soluzione in oggetto è interamente sviluppata sulla piattaforma Microsoft Sharepoint del Tenant Office 365 della Provincia di Bolzano.

Il contenuto è di tipo responsive web design per la visualizzazione da qualsiasi dispositivo informatico e le pagine intranet sono visualizzabili nella lingua del browser (tedesco ed italiano).

Tutte le web-parts appositamente create e il codice sorgente, dopo la creazione, sono messe a disposizione gratuitamente all'amministrazione provinciale. La gestione del codice sorgente è definita in un repository comune fornito da IAA (Azure DevOPs).

L'installazione e la distribuzione delle web-parts e delle Sharepoint Framework Extensions (SPFX) utilizzate devono essere automatizzate.

Il "piè di pagina" (footer) e l'intestazione (header) sono gestiti centralmente e visualizzati a livello di pagina ed integrabili per altre organizzazioni nello stesso Tenant.

I contenuti della barra dei menu e del "piè di pagina" (footer) sono visualizzati ad un sottoinsieme di utenti del Tenant. Deve essere lasciata aperta l'opzione per mostrare contenuti diversi a un secondo gruppo di utenti.

Il portale Intranet della Provincia è caratterizzato da una home page personalizzabile a livello di utente, da sotto pagine e da pagine tematiche.

Menu principale ed il "piè di pagina" (footer) sono implementati usando Sharepoint Framework (SPFX).

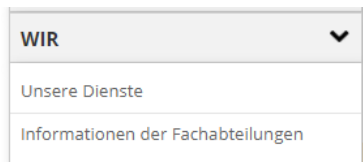
Tutte le pagine dell'intranet Portal sono caratterizzate dalla presenza di un menu superiore caratterizzato da una barra orizzontale ed avrà le seguenti caratteristiche:

Home	ICH	WIR	ALLE	Kontakte	Meldungen
------	-----	-----	------	----------	-----------

Le voci di menu da visualizzare sono proposte nella lingua dell'utente/browser. L'immagine sopra riporta l'esempio del menu in lingua tedesca e quindi le voci Home, "Ich/Io", "Wir/Noi", "Alle/Tutti", "Kontakte/Contatti" e "News". Tali voci potranno essere modificate o integrate in fase d'implementazione.

Le voci di menu sono delle sotto-voci selezionabili tramite un menu a tendina (dropdown).

Il contenuto del menu a tendina (dropdown) corrisponde alle suddivisioni o ai contenuti delle rispettive sotto pagine. Cliccando sulle sotto pagine nel menu a tendina, l'utente sarà indirizzato alla sezione corrispondente.



5.1.2 Caratteristiche della “Home page”

La **home page** è strutturata come pagina iniziale (landing page) personalizzata per ogni singolo collaboratore e permetterà la visualizzazione dei preferiti, delle attività in carico (todo) e delle notizie fornite dal team di redazione.

Le **sotto pagine** sono definite come indice per le pagine tematiche e per impostare i preferiti.

Le **pagine tematiche** sono gestite e mantenute da diversi responsabili ed a questo scopo si dovranno elaborare dei template che corrispondono all'CD (Corporate Design) della Provincia.

Le **pagine informative** per le applicazioni sono mantenute dai responsabili dell'applicazione. I relativi manuali, le informazioni e le notizie sull'applicazione verranno visualizzati in questa sezione dedicata.

La **pagina delle News** è gestita dal team di redazione centrale. Le notizie vengono inserite centralmente e visualizzate automaticamente nella home page.

Nella homepage è disponibile un “**campo di ricerca**” per la consultazione dell'elenco telefonico della Provincia.

La home page (landing page) è personalizzabile per il singolo dipendente (lingua propria, saluto personalizzato, propri preferiti e propri todo in Office365).

A titolo indicativo e non esaustivo le personalizzazioni sono:

- Il saluto di benvenuto in considerazione la lingua dell'utente/browser, l'ora del giorno e deve essere personale. Al mattino, "Buongiorno", al pomeriggio “Buon pomeriggio”, dalle ore 16.00 "Buona sera" e deve essere seguito dal nome della persona registrata. Per esempio:

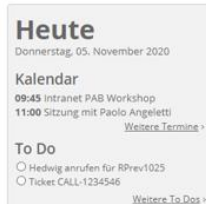
Guten Morgen, Barbara!

- Viene visualizzata una web part con il meteo attuale locale o specifico per l'Alto Adige (ad esempio prelevando l'informazione dal portale meteo della Provincia di Bolzano).

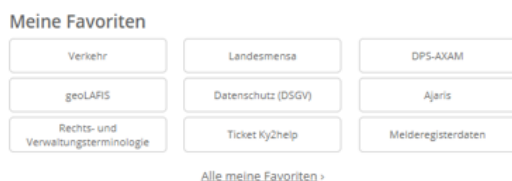


Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit.
Aenean euismod bibendum laoreet. Proin gravida dolor sit
amet lacus accumsan et viverra justo commodo.
Wetter Südtirol

- È presente una web part con le attività correnti da ToDo e Planner e gli appuntamenti del giorno dal calendario di Outlook.



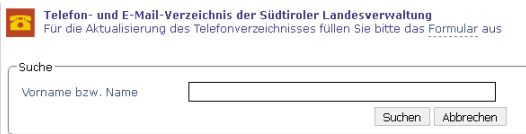
- La web part “Preferiti” visualizza i nomi delle pagine di SharePoint e le caratteristiche che seguono:



- Il numero di preferiti da visualizzare è 10 elementi.
- Le notizie (News) e i messaggi attuali del team di redazione sono visualizzati in una web-part separata. Questa web-part si chiama "News e novità".
- I link alle sotto pagine “Ich/Io”, “Wir/Noi” ed “Alle/Tutti” sono accessibili tramite le loro proprie sezioni “Tiles” grandi che permettono l’inserimento di testi multilinea.



- La ricerca dell'elenco telefonico interno è disponibile direttamente sulla pagina iniziale, in modo che l'utente possa inserire il suo termine di ricerca direttamente nella sezione dedicata.



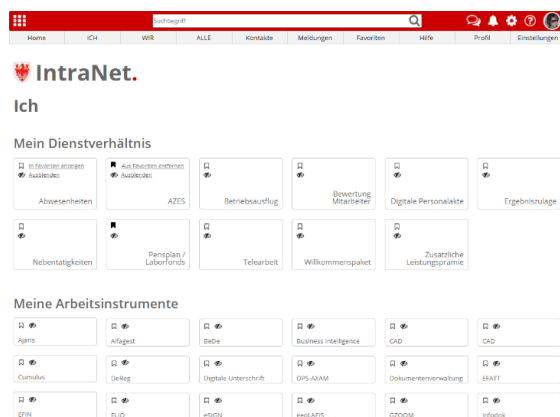
Il campo di ricerca corrisponde al campo di ricerca su www.provinz.bz.it.

- Nella parte inferiore della pagina iniziale (piè di pagina/footer), sono visualizzate alcune informazioni standard.



5.1.3 Caratteristiche della “sotto pagina”

Le sotto pagine “Ich/Io”, “Wir/Noi” ed “Alle/Tutti” mostrano tutti i link (pagine di SharePoint) disponibili nell'intranet, suddivisi secondo certe categorie.



Questa schermata è esemplare per tutte e tre le sotto pagine.

Tutte le sotto pagine riportano il menu classico che deve rimanere una barra orizzontale.



Su ogni sotto pagina è visualizzato il nome e il logo della nuova intranet.

La web-part utilizzata per le sezioni “Ich/Io”, “Wir/Noi” ed “Alle/Tutti” ha le seguenti caratteristiche:

- Tutte le pagine web visualizzate sono pagine di SharePoint.
- è possibile impostare la funzione "Follow Content" delle pagine SharePoint visualizzate e quindi rendere una pagina SharePoint visibile nella pagina iniziale come preferito.
- Nella vista/visualizzazione delle singole pagine (o tiles) di SharePoint, si deve distinguere tra i contenuti che sono disponibili solo all'interno della rete provinciale e quale pagine sono disponibili anche all'esterno della rete provinciale. Questo può essere fatto, per esempio, definendo un colore o un simbolo appropriato.
- I contenuti delle pagine SharePoint visualizzate possono essere continuamente adattati/modificati, questo deve essere di semplice utilizzo per i referenti responsabili.

Per le sotto pagine nella parte inferiore (piè di pagina/footer), sono visualizzate alcune informazioni standard.

5.1.4 Caratteristiche delle “Pagine tematiche”

Le **pagine tematiche** sono gestite e mantenute da diversi responsabili e a questo scopo si dovranno elaborare dei template che corrispondono all'CD (Corporate Design) della Provincia.

Sono disponibili uno o più template standard per la creazione delle pagine tematiche delle ripartizioni specialistiche.

Su ogni pagina tematica è visualizzato il nome e il logo della nuova intranet.

A titolo indicativo e non esaustivo le “pagine tematiche” hanno le seguenti caratteristiche:

- In questa pagina è presente una web-part per la presentazione di informazioni generali sull'argomento/tema.
- In questa pagina è presente una web-part per la messa a disposizione di materiale informativo/documentazione/documenti.
- In questa pagina è presente una web-part separata per le notizie/news, le quali vengono inserite dal responsabile della pagina.
- La persona responsabile del contenuto della pagina tematica è un dipendente della rispettiva ripartizione specialistica.
- Una o più sessioni di formazione possono essere richieste per formare persone/responsabili al fine di dotarle di tutte le informazioni e gli strumenti necessari che permetteranno loro di mantenere la pagina tematica, riempirla di contenuti, ecc.

Per le “pagine tematiche” nella parte inferiore (piè di pagina/footer), sono visualizzate alcune informazioni standard.

5.1.5 Caratteristiche della pagina “News”

Le pagine delle “**News**” sono gestite e mantenute da diversi responsabili e a questo scopo sono stati elaborati dei template che corrispondono all'CD (Corporate Design) della Provincia.

Tutte le pagine “News” riportano il menu classico che deve rimanere una barra orizzontale.

Home	ICH	WIR	ALLE	Kontakte	Meldungen
------	-----	-----	------	----------	-----------

Su ogni “sotto pagina” è visualizzato il nome e il logo della nuova intranet.

A titolo indicativo e non esaustivo le pagine “News” hanno le seguenti caratteristiche:

- Le news sono inserite da un team di redazione centrale. I singoli post devono essere visualizzati sulla pagina iniziale (landing page) nella web-part delle news.
- Vengono creati post separati per le news o le notizie in lingua tedesca ed italiana.
- Sono disponibili uno o più template standard per la pubblicazione delle notizie da parte della redazione centrale.
- Possono essere richieste una o più sessioni di formazione per i membri del team di redazione centrale, per dotarli di tutte le informazioni e gli strumenti necessari per creare le pagine delle news, per riempirle di contenuti, pubblicarle, ecc.

Per le pagine “News” nella parte inferiore (piè di pagina/footer), sono visualizzate alcune informazioni standard.

5.1.6 Caratteristiche delle “pagine informative” per applicazioni e servizi

Le “pagine informative” sono gestite e mantenute da diversi responsabili e a questo scopo sono disponibili dei template che corrispondono all'CD (Corporate Design) della Provincia.

Tutte le “Pagine informative” riportano sempre il menu classico che deve rimanere una barra orizzontale.

Home	ICH	WIR	ALLE	Kontakte	Meldungen
------	-----	-----	------	----------	-----------

Su ogni sotto pagina è visualizzato il nome e il logo della nuova intranet.

A titolo indicativo e non esaustivo le “pagine informative” hanno le seguenti caratteristiche:

- In questa pagina presente una web-part per la visualizzazione di informazioni generali sull'applicazione o sul rispettivo servizio.
- In questa pagina è presente una web-part per rendere disponibili documenti, manuali, istruzioni, moduli, ecc.
- In questa pagina è presente una web-part separata per le news che può essere inserita dal responsabile della pagina informativa.
- In questa pagina è presente una web-part con il link alla rispettiva applicazione o servizio (se è un servizio online).
- è chiaramente e rapidamente riconoscibile attraverso un'icona o un grafico se questa applicazione è disponibile solo all'interno della rete provinciale o anche dall'esterno della rete provinciale.
- Il responsabile del contenuto è il responsabile dell'applicazione/servizio.
- Possono essere richieste una o più sessioni di formazione per queste persone/responsabili per dotarle di tutte le informazioni e gli strumenti necessari per mantenere la pagina informativa, riempirla di contenuti, ecc.

Anche per le pagine “News” nella parte inferiore (piè di pagina/footer), sono visualizzate alcune informazioni standard.

5.2 Figure professionali

Per tutte le attività connesse all'erogazione dei servizi di cui al presente capitolato il fornitore deve garantire la disponibilità delle seguenti figure professionali:

- Profilo tecnico System Engineering per supporto al miglioramento della soluzione, sviluppo modifiche, supporto di secondo e terzo livello e supporto alla formazione degli utenti;
- Profilo Tecnico Consultant Office 365 per attività di implementazione delle risorse Microsoft Sharepoint, sviluppo software, integrazione della soluzione, modifiche e personalizzazione richiedibili nel corso del contratto.

5.3 Servizio Customer & Technical support

Per tutto il periodo contrattuale, il fornitore dovrà erogare un servizio di Customer & Technical Support volto a garantire l'assistenza applicativa e la manutenzione correttiva necessaria per la corretta erogazione ed il perfetto funzionamento del servizio in oggetto.

Il servizio Customer & Technical Support dovrà essere disponibile nei giorni lavorativi dal lunedì al venerdì (escluse le festività a carattere nazionale e le festività secondo il calendario locale relativo alla sede dell'Amministrazione Contraente) in orario 8:00-13.00 e 14.00-17:00.

5.3.1 Assistenza applicativa

Per **Assistenza applicativa** si intendono l'insieme di attività, risorse e strumenti di supporto volte alla risoluzione di eventuali problematiche che impediscono il corretto funzionamento della soluzione.

Le risorse dell'aggiudicatario preposte al servizio dovranno acquisire e mantenere un'ottima preparazione sia funzionale sia tecnica sul sistema.

Ogni richiesta di intervento da parte di IAA verrà formalizzata e comunicata all'aggiudicatario attraverso il sistema di trouble ticketing di IAA. Nel caso in cui la segnalazione dovesse pervenire all'aggiudicatario in forma diversa dal sistema di trouble ticketing di IAA, per esempio a mezzo richiesta telefonica o tramite e-mail, l'aggiudicatario è tenuto a informare tempestivamente via mail IAA che provvederà all'apertura del ticket.

5.3.2 Manutenzione correttiva

Per servizio di **Manutenzione correttiva** si intende la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti, sia sulle interfacce utente che sulle basi dati, dei malfunzionamenti delle procedure e dei programmi in esercizio ed in genere di tutti i componenti dell'applicativo/sistema nonché del degrado delle prestazioni dovuto a tali malfunzionamenti. Il servizio di manutenzione correttiva viene innescato generalmente, ma non necessariamente, da una segnalazione di impedimento all'uso dell'applicazione di una o più delle sue funzioni. Per impedimento si intende una malfunzione vera e propria dell'applicazione o gli effetti che tale malfunzione ha causato alla base dati propria o esterna all'applicazione, nonché comportamenti differenti da quanto previsto nella documentazione e/o dalla normativa vigente.

L'installazione di eventuali aggiornamenti e le attività correlate dovranno essere concordate e pianificate assieme ad IAA.

5.4 Manutenzione evolutiva funzionale, adeguativa e migliorativa

L'aggiudicatario dovrà garantire l'erogazione di un pacchetto di 100 ore/uomo a consumo per lo svolgimento di attività finalizzate allo sviluppo di evolutive funzionali, adeguative e migliorative dell'applicazione.

In generale si tratta di sviluppo software - realizzato/modificato - su esigenze funzionali e tecniche di IAA (e dunque di proprietà dell'Amministrazione stessa).

Di seguito la descrizione di ogni tipologia di manutenzione.

- La **manutenzione evolutiva funzionale** ha ad oggetto tutti gli interventi volti ad arricchire l'applicativo di nuove funzionalità o, comunque, a modificare o integrare le funzionalità già esistenti del prodotto software. Detto tipo di manutenzione implica la scrittura di funzioni aggiuntive, d'integrazione a sistemi applicativi esistenti o a parti di funzioni (anche in sostituzione di altre già esistenti) e di cui è possibile, preventivamente, definire i requisiti o quantomeno identificare le esigenze.
- La **manutenzione adeguativa** comprende l'attività volta ad assicurare la costante aderenza delle procedure e dei programmi all'evoluzione dell'ambiente tecnologico del sistema informativo e al cambiamento dei requisiti (organizzativi, normativi, d'ambiente e di standardizzazione).

Normalmente viene innescata dall'esigenza di:

- adeguamenti in seguito a cambiamenti infrastrutturali e all'introduzione di nuovi prodotti, nuove modalità di gestione del sistema o nuove piattaforme tecnologiche sulle quali le soluzioni e le applicazioni si basano o interagiscono, dovuti generalmente ma non esclusivamente all'evoluzione tecnologica ed al superamento dell'obsolescenza nonché legati al normale ciclo di vita del software e dell'hardware;
 - supporto alla definizione, implementazione ed esecuzione di test di performance, di carico, di sicurezza derivanti dagli adeguamenti di cui ai punti precedenti; o adeguamenti dovuti a cambiamenti di condizioni al contorno (ad esempio per variazioni al numero utenti, migliorie di performance, aumento delle dimensioni delle basi dati, ecc.);
 - adeguamenti necessari a seguito di innalzamento di versioni del software di base, degli aggiornamenti dei sistemi operativi, delle nuove versioni del DBMS, degli standard di comunicazione e dei relativi protocolli, dell'innalzamento dei sistemi di sicurezza (ad es. tipologia dei certificati);
 - adeguamenti necessari per la conformità a standard tecnologici; o adeguamenti normativi sia a livello nazionale, sia europeo (regolamenti); o modifiche, anche massive, non a carattere funzionale, alle applicazioni (ad es. cambiamento di titoli sulle maschere, ecc.);
 - allineamento della documentazione di sistema (analisi di sistema, analisi tecnica, activity diagram, deployment diagram, ecc.).
- La **manutenzione migliorativa** non funzionale si riferisce ad interventi finalizzati ad aumentare la fruibilità dell'applicazione (ad es. la modifica di una transazione o di un tabulato per una diversa prospettazione dei dati, la modifica di una segnalazione, la riduzione dei tempi di risposta, ecc.).

Le attività correlate ai suddetti servizi sono le seguenti:

- definizione e progettazione dei requisiti funzionali di evoluzione espressi da IAA;
- implementazione di nuove funzionalità e/o workflow di lavoro – che implicino attività di sviluppo – all’interno di processi già coperti e rilasciati agli utenti utilizzatori;
- modifiche di funzionalità e/o workflow di lavoro – che implicino intervento sul codice sorgente dell’applicazione software interessata – già esistenti, secondo nuovi requisiti necessari per supportare cambiamenti di processo e/o organizzativi e/o normativi;
- produzione e/o aggiornamento di tutta la documentazione tecnica prevista ed utile alla manutenzione tecnico applicativa del nuovo software rilasciato.

I servizi verranno attivati sulla base delle specifiche richieste di intervento avanzate da IAA per il tramite di un proprio referente e formalizzate come **pacchetto di lavoro** all’interno del sistema di trouble ticketing di IAA. L’aggiudicatario dovrà fornire la descrizione tecnica della proposta di soluzione e l’effort necessario per la realizzazione. L’intervento potrà poi essere eseguito solo a fronte di un’autorizzazione formale da parte di IAA.

In caso di autorizzazione, ogni attività prevista e concordata all’interno di un pacchetto di lavoro dovrà essere pianificata dettagliatamente in accordo con IAA.

Si evidenzia che, nell’ipotesi in cui all’aggiudicatario pervengano richieste fuori dai canali di comunicazione concordati con IAA e/o da collaboratori diversi dai referenti forniti da IAA, l’aggiudicatario non è autorizzato a svolgere nessun intervento e sarà tenuto ad informare il IAA affinché questa adotti, eventualmente, le determinazioni del caso.

5.5 Accessibilità

Gli strumenti informatici acquisiti dovranno soddisfare i requisiti tecnici per l’accessibilità, ai sensi della Direttiva UE 2016/2102, referenziati alla norma tecnica UNI EN 301549:2021 e sue successive modifiche.

5.6 Servizio di integrazione dei sistemi di trouble ticketing dell’amministrazione

L’aggiudicatario oltre a garantire la reperibilità tramite un numero di telefono ed email dedicata come descritto al par. 5.6, dovrà utilizzare il sistema di ticketing messo a disposizione di IAA sia quale canale di segnalazione da parte degli utenti verso il fornitore, sia come sistema di tracciamento delle attività eseguite dal fornitore, oltre che come strumento di rendicontazione del tempo impiegato nella risoluzione dei ticket.

Livello	Descrizione	Richiedente Supporto	Fornitore supporto
1° (primo)	Single point of contact (SPOC) di tutte le richieste dell'Azienda Sanitaria dell'Alto Adige. Livello di assistenza base in riferimento alla ricezione di richieste di assistenza (ticket) semplici e/o segnalazione di malfunzionamenti delle soluzioni. A mero titolo esemplificativo e non esaustivo: - Malfunzionamenti delle apparecchiature; - Anomalie software; Il supporto è affidato a persone che conoscono l'ambiente del cliente. Nel caso in cui a questo livello non si sia in grado di fornire una soluzione alla richiesta pervenuta, il ticket viene inoltrato al supporto di livello 2	Utenti	Call Center
2° (secondo)	Livello al quale vengono inoltrati i ticket che necessitano di una conoscenza tecnica e approfondita del hardware/ software della configurazione dei dispositivi. Nel caso in cui a questo livello non si sia in grado di fornire una soluzione alla richiesta pervenuta, il ticket viene inoltrato al supporto di livello 3.	Call Center	IAA
3° (terzo)	Livello che coinvolge le risorse tecniche con la più alta conoscenza, sia tecnica che funzionale, del hardware/software e della configurazione delle soluzioni. I referenti si occupano di individuare la causa del problema alla radice ed eventualmente di implementare la correzione documentandola a beneficio del personale dei primi 2 livelli. Nel caso il 3° livello necessiti di contattare la casa madre di un prodotto HW, questo viene inteso come escalation in autonomia.	IAA	Aggiudicatario

Tabella 2 – livelli supporto per gestione ticket

6 Durata del contratto

L'affidamento oggetto del presente capitolato avrà una durata di 36 mesi.

Allo scadere del periodo previsto sopra, il contratto si intenderà automaticamente concluso senza nessuna possibilità di rinnovo.

7 Importo a base di gara

Il valore stimato dell'affidamento posto a base d'asta per il periodo di durata del contratto risulta pari ad **€ 39.600,00 oltre IVA**, oltre IVA e costi per la sicurezza derivanti da rischi interferenziali.

Il valore complessivo stimato dell'appalto, ai sensi dell'art. 14, co. 4, del D.lgs. n. 36/2023 e ss.mm.ii., è pertanto determinato come di seguito:

Servizio/Fornitura	Quantità	Importo unitario	Importo
Servizio di supporto e manutenzione del Intranet Portal PAB	36 mesi	850,00 €	30.600,00 €
Attività di sviluppo e supporto specialistico a consumo richiedibili durante il periodo contrattuale per la seguente figura professionale: - Specialista Senior di Prodotto/Tecnologia	100 ore/uomo	90,00 €	9.000,00 €
Importo totale	€ 39.600,00		

Tabella 3 - Importi

In relazione alle attività da erogarsi con modalità a consumo, gli importi contrattuali sono da intendersi quali massimali di spesa per IAA e non rappresentano in alcun modo un impegno all'acquisto dei servizi per l'intero ammontare. Ciò significa che, scaduto il termine temporale di validità dell'incarico, il contratto si intenderà concluso e qualora l'importo complessivo delle prestazioni richieste non raggiungesse il limite massimo contrattuale l'aggiudicatario non potrà vantare alcun diritto sull'importo residuo.

Sono a carico dell'operatore economico aggiudicatario, intendendosi remunerati con il corrispettivo contrattuale, tutti gli oneri, i rischi e le spese relative ai servizi, comprensivi di eventuali spese di trasporto, viaggio, trasferta per il personale addetto all'esecuzione contrattuale, nonché ogni attività che si renda necessaria o comunque opportuna per un corretto e completo adempimento delle obbligazioni previste.

8 Esecuzione della fornitura/del servizio

L'operatore economico aggiudicatario è tenuto a seguire le istruzioni e le direttive fornite da IAA per l'avvio dell'esecuzione del contratto; qualora l'operatore economico aggiudicatario non adempia, IAA ha facoltà di procedere alla risoluzione del contratto.

Qualora circostanze particolari impediscano temporaneamente la regolare esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto, il RUP/DEC ne ordina la sospensione, indicando le ragioni e l'imputabilità delle medesime. È ammessa la sospensione anche parziale della prestazione, ordinata dal RUP/DEC nei casi di forza maggiore o di altre circostanze speciali che impediscano la esecuzione o la realizzazione a regola d'arte della prestazione.

8.1 Modalità di esecuzione della fornitura/del servizio

L'operatore economico aggiudicatario deve garantire l'esecuzione di tutte le prestazioni a perfetta regola d'arte, nel rispetto delle normative vigenti e secondo le condizioni, le modalità, i termini e le prescrizioni contenute nel presente capitolato, nell'offerta tecnica, nell'offerta economica e nel successivo contratto di appalto.

L'operatore economico aggiudicatario si obbliga, infine, a dare immediata comunicazione ad IAA di ogni circostanza influente sull'esecuzione del servizio.

Nel caso di fornitura di servizi cloud, l'aggiudicatario dovrà:

- informare IAA, con un preavviso minimo di 15 gg, di qualsiasi attività di modifica all'infrastruttura oggetto del servizio che abbia un potenziale impatto sui Servizi IT di IAA. Contestualmente all'avviso della pianificazione degli interventi, l'operatore economico aggiudicatario dovrà fornire una descrizione dettagliata della modifica proposta e la classificazione della criticità. Nel corso dell'intervento, qualora dovessero comparire problematiche impreviste potenzialmente impattanti sui sistemi o sul servizio, IAA dovrà essere tempestivamente avvisata, costantemente informata sulle attività messe in campo per risolvere il problema e allineata sugli sviluppi della risoluzione. Al termine dei lavori l'operatore economico aggiudicatario avviserà IAA del completamento delle attività inviando, se necessario, un report contenente la descrizione dei cambiamenti implementati.
- fornire a IAA indicazioni sulla procedura di dismissione del servizio. Nello specifico, il documento dovrà descrivere la modalità di chiusura e di restituzione degli asset (compresi i dati), la rimozione/cancellazione sicura degli asset e di eventuali copie dai sistemi del CSP ed elencare gli asset e i tempi entro i quali questi devono essere dismessi/ritornati.

8.2 Livelli di servizio/SLA

L'aggiudicatario si impegna a rispettare il seguente accordo sul livello di servizio erogato.

Codice	Titolo	Descrizione	Livello minimo servizio
SLA-01	Avvio del servizio	Periodo entro il quale l'aggiudicatario deve garantire la prosecuzione del servizio di manutenzione e supporto alla piattaforma "Intranet Portal PAB"	Immediato al verbale di avvio del servizio

SLA-02	Fasce di servizio di supporto	Periodo in cui l'aggiudicatario deve garantire la reperibilità del servizio di supporto tramite apertura ticket o contatto telefonico al numero di assistenza dedicato	Tutti i "giorni lavorativi" nelle seguenti fasce orarie: - dalle 8.00 alle 13.00 - dalle 14.00 alle 17.00 Le richieste effettuate al di fuori dei suddetti orari si intenderanno come ricevute alle ore 14.00 in caso la richiesta venga effettuata nell'intervallo di mezzogiorno e dopo le 17.00 come ore 08.00 del giorno lavorativo successivo.
SLA-03	Tempo di presa in carico di una richiesta di assistenza	Tempo entro il quale l'aggiudicatario deve garantire la presa in carico della richiesta di assistenza pervenuta tramite ticket o contatto diretto telefonico	30 minuti lavorativi
SLA-04	Tempo di risoluzione per problemi non bloccanti	Tempo di risposta e risoluzione a problemi non bloccanti*, ovvero con nessun impatto sull'operatività, gestibili da remoto o con intervento in loco se necessario	Entro 24 ore lavorative dall'apertura del ticket
SLA-05	Tempo di risoluzione per problemi bloccanti	Tempo di risposta e risoluzione a problemi bloccanti*, ovvero con impatto sull'operatività, gestibili da remoto o con intervento in loco se necessario	entro 4 ore lavorative dall'apertura del ticket
SLA-06	Consegna stima servizio specialistico	Tempo entro il quale l'aggiudicatario dovrà rispondere alla richiesta di stima	5 gg lavorativi dalla data di apertura del ticket
SLA-07	Inizio e conclusione attività di servizio specialistico	Tempo entro il quale l'aggiudicatario dovrà iniziare e terminare le attività concordate per il servizio	Inizio: come concordato nella stima con un limite massimo di 15 gg lavorativi dalla data di accettazione della stima nel sistema di ticketing (salvo eccezioni preventivamente concordate con IAA) Termine: come concordato nella stima con un limite massimo di 5 gg lavorativi dalla data di inizio attività (salvo eccezioni preventivamente concordate con IAA)

Tabella 4 – SLA

(*) la definizione di Bloccante e Non bloccante si trova all'interno del Glossario (par. 2)

9 Pianificazione delle attività e pacchetti di lavoro

Le attività inerenti allo svolgimento delle prestazioni oggetto del contratto dovranno essere pianificate dettagliatamente in accordo con IAA. Esse saranno suddivise in appositi pacchetti di lavoro, se previsto.

10 Verifiche di conformità della fornitura del servizio

Verificato il proseguimento del servizio, IAA eseguirà un collaudo del quale verrà redatto un apposito verbale.

L'autorizzazione al pagamento dei servizi previsti verrà data solo in caso di esito positivo del collaudo.

11 Condizioni di fatturazione e pagamento

La fatturazione relativa all'oggetto del capitolato avverrà secondo le sottostanti specifiche:

NB: L'emissione della fattura non potrà avvenire prima della stipula definitiva del contratto e del completamento della prestazione secondo le seguenti modalità:

Servizio/Fornitura	Modalità
Servizio di supporto e manutenzione del Intranet Portal PAB	Trimestrale posticipato
Attività di sviluppo e supporto specialistico a consumo richiedibili durante il periodo contrattuale per la seguente figura professionale: - Specialista Senior di Prodotto/Tecnologia	Posticipata al termine delle attività eseguite previo esito positivo del collaudo periodico trimestrale

Tabella 5 - Fatturazioni

Ai sensi dell'art. 3, c. 1, lett. e) dell'allegato I.1 del D.lgs. n. 36/2023, art. 2359 co.1 c.c. e dell'art. 17-ter del DPR 633/1972 I.A.A. in quanto società controllata dalla PAB, rientra nell'ambito di applicazione della "scissione dei pagamenti (c.d. split payment).

Dal 01-01-2019 la legge di Bilancio 2018 nr. 205 del 27.12.2017 ha introdotto l'obbligo della fatturazione elettronica. Le fatture elettroniche dovranno pertanto essere trasmesse dai propri fornitori residenti, stabiliti ed indentificati in Italia, attraverso il Sistema di Interscambio (SDI) nel formato XML. Il Codice Destinatario Univoco per l'invio delle fatture è **MRE2TDG**.

Il pagamento del corrispettivo avverrà, dietro presentazione di regolare fattura, entro 30 giorni dalla data di ricezione della medesima, fatte salve le verifiche di legge, nonché dell'eventuale ulteriore documentazione prevista dal contratto, a mezzo bonifico bancario, mediante accredito sul c/c dedicato che verrà indicato dal fornitore.

Le fatture devono essere indirizzate ad Informatica Alto Adige S.p.A., via Siemens 29, 39100 Bolzano e devono contenere le seguenti indicazioni: oggetto del contratto, n. ordine/contratto, n. CIG e il nome del RUP. Nelle singole posizioni della fattura inserire le seguenti indicazioni: descrizione posizione, unità/pezzi, prezzo unitario, totale ed inoltre il riferimento alla copertura temporale della singola posizione

12 Penali

Nel caso in cui il Responsabile Unico del Procedimento, anche a mezzo di suo incaricato, rilevasse inadempienze nell'esecuzione dell'appalto o, comunque, inottemperanze agli obblighi contrattuali, l'Impresa aggiudicataria potrà incorrere nel pagamento di penalità, fatta salva la risoluzione contrattuale nei casi previsti.

In caso di inadempimento degli obblighi contrattuali le penali dovute sono calcolate in misura compresa tra lo 0,3 per mille e l'1 per mille dell'ammontare netto contrattuale, da determinare di volta in volta in relazione all'entità del danno arrecato e della gravità dell'inadempimento. Nel caso in cui l'applicazione delle penali superi il limite del 10% dell'importo contrattuale o qualora l'inadempimento integri un'ipotesi di colpa grave nell'esecuzione di obblighi e condizioni contrattuali l'ente committente procederà con la risoluzione del contratto in danno dell'affidatario nonché all'affidamento a terzo operatore economico dell'esecuzione delle prestazioni contrattuali residue, con oneri a carico dell'operatore economico aggiudicatario.

Non danno luogo a responsabilità per la ditta le interruzioni dovute a cause di forza maggiore intendendosi per forza maggiore qualunque fatto eccezionale, imprevedibile e al di fuori della normale conduzione dell'appalto, che l'Impresa non possa evitare con l'esercizio della normale diligenza.

È sempre salvo il risarcimento del maggior danno.

Sono previste inoltre le seguenti penali per mancato rispetto delle SLA indicate al paragrafo 8.2.

Causa	Penale
Mancato rispetto dello SLA-01	50,00 Euro per ogni giorno lavorativo di ritardo nell'avvio del servizio
Mancato rispetto dello, SLA-02	0,00 Euro per le prime due occorrenze 50,00 Euro, ad ogni occorrenza ulteriore
Mancato rispetto dello, SLA-03	0,00 Euro per le prime due occorrenze 50,00 Euro, ad ogni occorrenza ulteriore
Mancato rispetto degli SLA-04 e SLA-05	50,00 Euro per le prime due occorrenze 100,00 Euro ad ogni occorrenza ulteriore

Mancato rispetto SLA-06	0,00 Euro per le prime due occorrenze 50,00 Euro ad ogni occorrenza ulteriore
Mancato rispetto SLA-07	0,00 Euro per le prime due occorrenze 50,00 Euro ad ogni occorrenza ulteriore

Tabella 6 - Penali

13 Varianti

Ai sensi dell'art. 120, co. 9 del D.lgs. n. 36/2023 e ss.mm.ii., IAA si riserva la facoltà, con semplice preavviso scritto, di apportare variazioni alla fornitura/servizio oggetto dell'appalto, in aumento o in diminuzione, fino al massimo di 1/5 dell'ammontare complessivo previsto dall'appalto. Tali variazioni seguiranno comunque gli stessi prezzi, patti e condizioni definiti nell'appalto.

Nel caso di necessità motivata di variazioni in aumento delle prestazioni oggetto del contratto di oltre 1/5 del prezzo complessivo contrattuale, si procederà ai sensi del co. 1 e 13 dell'art. 120 del D.lgs. n. 36/2023 e ss.mm.ii., previo consenso da parte del contraente, alla stipulazione di un atto aggiuntivo al contratto, alle medesime condizioni del contratto principale ove applicabili. È fatta salva la possibilità di recesso da parte dell'appaltatore qualora le diminuzioni superino il quinto dell'importo contrattuale, da esercitarsi non oltre il trentesimo giorno successivo alla comunicazione di variazione da parte di IAA. In caso di recesso, l'appaltatore dovrà garantire i servizi oggetto dell'appalto fino all'individuazione, da parte dell'Ente, del nuovo contraente.

Qualora si rendano necessarie eventuali forniture o servizi supplementari, non programmabili e non compresi nel presente appalto, troverà applicazione quanto previsto dall'art. 120, co 1. Lett. b) del D.lgs. n. 36/2023.

In ogni caso, qualsiasi fornitura o servizio aggiuntivo e/o supplementare dovrà essere eseguito solo in seguito ad autorizzazione da parte del RUP che, accertata la disponibilità di budget nel bilancio di IAA, indicherà i tempi e le modalità di intervento, provvedendo ai necessari controlli sulla prestazione richiesta. Nessun servizio aggiuntivo e/o supplementare, se non previamente autorizzato, potrà essere addebitato a IAA in sede di fatturazione.

L'operatore economico aggiudicatario comunque non potrà introdurre varianti alla fornitura oggetto del contratto, salvo previo accordo scritto con IAA. Ogni contravvenzione a questa disposizione sarà a completa responsabilità dello stesso. Le modifiche non in precedenza autorizzate non danno titolo a pagamenti o rimborsi di sorta e, ove il RUP lo giudichi opportuno, comportano la rimessa in pristino, a carico del contraente, della situazione originaria preesistente.

È fatta salva, comunque, l'applicazione dell'art. 120 del D.lgs. n. 36/2023 e ss.mm.ii..

14 Divieto di cessione del contratto e subappalto

Ai sensi dell'art. 119, co.1 del D.lgs. n. 36/2023 e ss.mm.ii., è vietata, a pena di nullità, la cessione del contratto.

Per quanto riguarda il subappalto, si applicano le disposizioni di cui all'art. 119, co. 2 e seguenti del D.lgs. n. 36/2023 con le esclusioni previste dall'art. 225 co. 2 dello stesso.

Qualora autorizzato il subappalto, i sub fornitori dovranno presentare garanzie in termini di conoscenza specialistica, affidabilità e risorse, sufficienti per mettere in atto misure tecniche e organizzative che soddisfino anche i requisiti previsti dalle norme in materia di protezione dei dati personali e di tutela dei diritti dell'interessato.

L'operatore economico aggiudicatario si impegna a mettere a disposizione di IAA l'elenco aggiornato dei propri sub fornitori informandola di tutte le modifiche riguardanti l'aggiunta o la sostituzione di eventuali sub fornitori, nei limiti in cui ciò sia consentito, in modo che essa possa eventualmente opporsi a tali modifiche.

L'operatore economico aggiudicatario si impegna ad imporre ai sub fornitori, ulteriori responsabili esterni (ovvero sub responsabili), con contratto o atto giuridico analogo, le stesse obbligazioni in materia di protezione dei dati gravanti sull'Operatore economico aggiudicatario. A dimostrazione dell'adempimento dell'obbligo posto a suo carico, l'Operatore economico aggiudicatario provvede a comunicare a IAA una copia del contratto concluso con i sub responsabili.

Qualora il sub fornitore/sub responsabile ometta di adempiere ai propri obblighi in materia di protezione dei dati, l'operatore economico aggiudicatario risponde verso IAA dell'inadempimento di quest'ultimo.

La violazione del divieto di cessione del contratto o degli obblighi nascenti dall'eventuale subappalto comporta la risoluzione anticipata del contratto per grave inadempienza contrattuale.

15 Risoluzione e recesso

Trovano applicazione per la risoluzione ed il recesso del contratto le disposizioni previste dagli articoli 122 e 123 del D.lgs. 36/2023 e ss.mm.ii.

IAA può recedere dal contratto, in qualunque tempo e fino al termine della prestazione, secondo la procedura prevista dall'articolo 123 del D.lgs. 36/2023. Tale facoltà è esercitata per iscritto mediante comunicazione da inviare all'operatore economico aggiudicatario a mezzo Posta Elettronica Certificata con un preavviso minimo di 60 (sessanta) giorni dalla data di effettivo recesso.

È causa di risoluzione del contratto di appalto, oltre a quelle cause già espressamente previste all'interno del presente capitolato:

- applicazione di penali di importo complessivo superiore al 10% del valore del contratto;
- cessazione dell'attività, fallimento, altra procedura concorsuale, liquidazione, IAA controllata, concordato preventivo o qualsiasi altra situazione equivalente;
- commissione di atti, connessi all'esecuzione del contratto, rilevanti ai fini penali, accertati da IAA con ogni mezzo e oggetto di eventuale denuncia o querela;
- grave violazione della riservatezza di dipendenti o altri soggetti i cui dati sono oggetto di trattamento;
- violazione degli obblighi attinenti alla sicurezza sul lavoro;
- violazione grave o reiterata dei principi contenuti nel Codice Etico; di IAA
- l'accertamento in capo all'operatore economico aggiudicatario di una delle cause interdittive di cui all'art. 67 ovvero dell'art. 84, comma 4 del D.Lgs. 159/2011;
- il mancato utilizzo nelle transazioni derivanti dal contratto del bonifico bancario o postale ovvero degli altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni ai sensi della Legge 13 agosto 2010, n. 136;
- la sospensione senza giustificato motivo, anche di un giorno, dell'attività;
- lo smarrimento o rovina del materiale di IAA per un importo superiore a € 5.000,00, oltre al risarcimento del danno;
- in base alla gravità del fatto, il mancato rispetto del segreto d'ufficio e di riservatezza su documenti, fatti e/o dati concernenti l'organizzazione e l'andamento di IAA.

In caso di risoluzione anticipata del contratto e fino all'esperimento di nuova gara, IAA addebiterà all'operatore economico aggiudicatario il maggior onere derivante dalla necessità di affidare il servizio ad altro operatore.

Il contratto è sottoposto a condizione risolutiva nel caso di intervenuta disponibilità di convenzioni Consip e/o della centrale di committenza regionale che prevedano condizioni di maggior vantaggio economico, così come previsto ai sensi dell'art. 1, co. 13, del D.L. n. 95 2012, come convertito in L. 7 n. 35 2012. IAA rileva la presenza di condizioni economiche migliorative rispetto al contratto nelle convenzioni Consip e/o nella centrale di committenza regionale e le comunica all'operatore economico aggiudicatario con i mezzi previsti dal contratto. L'operatore economico aggiudicatario, entro quindici giorni dal ricevimento della comunicazione, esprime esplicitamente e incondizionatamente la volontà di adeguare i corrispettivi previsti nel contratto a quelli inseriti nelle convenzioni Consip e/o della centrale di committenza regionale. IAA non considera efficaci, eccezioni o contestazioni connesse alle diverse condizioni previste nelle citate convenzioni, alle quali l'operatore economico aggiudicatario deve incondizionatamente aderire. Decorso il termine di cui sopra ed in assenza di positivo riscontro, IAA recede dal contratto senza ulteriore comunicazione ed il compenso per l'operatore economico aggiudicatario è quello previsto dalla normativa di riferimento. Anche in questa ipotesi, l'operatore economico aggiudicatario è tenuto ad assicurare lo svolgimento della prestazione per il tempo necessario a IAA a formalizzare la sottoscrizione della convenzione con Consip e/o con la centrale di committenza regionale

La risoluzione non si estende alle prestazioni già eseguite.

Per qualsiasi ragione si addivenga alla risoluzione del contratto, l'operatore economico aggiudicatario, oltre all'immediato incameramento della garanzia definitiva, sarà tenuto al risarcimento di tutti i danni, diretti ed indiretti ed alla corresponsione delle maggiori spese alle quali IAA dovrà andare incontro per il rimanente periodo contrattuale.

16 Rispetto delle norme di assicurazione sociale e sicurezza sul lavoro

1. L'operatore economico aggiudicatario è tenuto a:
 - a. osservare le norme e le prescrizioni dei contratti collettivi sulla tutela, sicurezza, salute, assicurazione ed assistenza dei lavoratori. In particolare, curerà tutti gli adempimenti previsti dal D.lgs. 81/2008;
 - b. rispettare tutte le norme in materia retributiva, contributiva, previdenziale, assistenziale, assicurativa e sanitaria;
 - c. applicare integralmente tutte le norme contenute nei contratti collettivi dei lavoratori e negli accordi integrativi per il settore di attività.
2. In caso di violazione degli obblighi di cui sopra, previa contestazione all'operatore economico aggiudicatario delle inadempienze ad essa denunciate dai preposti, IAA effettuerà trattenute su qualsiasi credito maturato a favore dell'operatore economico aggiudicatario per l'esecuzione della prestazione e procederà, in caso di crediti insufficienti allo scopo, all'escussione della garanzia fideiussoria.
3. Per le detrazioni e sospensioni dei pagamenti di cui sopra, l'operatore economico aggiudicatario non potrà opporre eccezioni a IAA a titolo di risarcimento dei danni.
4. In caso di ripetute infrazioni alle norme in materia retributiva, contributiva, previdenziale, assistenziale, assicurativa e/o sanitaria, IAA provvederà a risolvere il contratto e ad effettuare le dovute comunicazioni alle competenti Autorità.

17 Garanzie

A partire dal rilascio del certificato di regolare esecuzione e per tutto il periodo di garanzia come indicato nell'offerta, l'operatore economico aggiudicatario si impegna ad assicurare che i servizi di assistenza e manutenzione siano conformi agli specifici livelli qualitativi (SLA) indicati nell'offerta stessa e/o nel presente capitolato.

18 Messa a disposizione e utilizzo di apparecchiature

1. L'operatore economico aggiudicatario dovrà richiedere per iscritto a IAA l'autorizzazione all'utilizzo di propri prodotti software negli ambienti informatici messi a disposizione da IAA, indicando il tipo di prodotto e il motivo del suo utilizzo. L'uso di prodotti software non autorizzati costituirà grave inadempienza contrattuale a tutti gli effetti di legge.
2. In ogni caso l'operatore economico aggiudicatario garantisce di aver adottato tutte le opportune cautele e che i prodotti software utilizzati sono esenti da virus.

3. Prima del loro utilizzo negli ambienti di IAA, e se da quest'ultima ritenuto opportuno, l'operatore economico aggiudicatario è obbligato a sottoporre i supporti magnetici e ottici alle verifiche richieste da IAA, o a far operare il proprio personale esclusivamente sulle apparecchiature messe a disposizione.
4. L'operatore economico aggiudicatario garantisce che le apparecchiature, i materiali e i supporti sui quali sono caricati i documenti e i programmi sono esenti da vizi derivanti dalla progettazione o cagionati da errata esecuzione o da deficienze dei materiali impiegati, che ne diminuiscono il valore e/o che li rendano inadatti, anche solo parzialmente, all'uso cui sono destinati.
5. Ferma restando la facoltà di IAA di risolvere il contratto per inadempimento delle obbligazioni, l'operatore economico aggiudicatario è obbligato al risarcimento di qualsiasi danno, in forma specifica o per equivalente.

19 Revisione prezzi

1. Ai sensi del art. 60 del D.lgs n.36/2023 i prezzi sono aggiornati, in aumento o in diminuzione, sulla base dei seguenti indici sintetici elaborati dall'ISTAT: con riguardo ai contratti di servizi e forniture, gli indici dei prezzi al consumo, dei prezzi alla produzione dell'industria e dei servizi e gli indici delle retribuzioni contrattuali orarie.
La revisione dei prezzi è riconosciuta se le variazioni accertate risultano superiori al 5 per cento dell'importo complessivo e opera nella misura dell'80 per cento della variazione stessa, in relazione alle prestazioni da eseguire.
2. L'eventuale revisione del prezzo sarà valutata sulla base di una istruttoria condotta dal RUP, coadiuvato dal DEC, se esistente, e approvata da IAA.

20 Obblighi dell'Operatore economico aggiudicatario

1. L'operatore economico aggiudicatario si obbliga a eseguire a regola d'arte tutte le prestazioni ad esso affidate. A tal proposito, l'operatore economico aggiudicatario dichiara di aver preso conoscenza delle prestazioni da eseguire, dei luoghi e delle modalità di esecuzione e di disporre dei mezzi tecnici, organizzativi e finanziari per far fronte agli impegni assunti. Dichiara, altresì, di conoscere e osservare tutte le leggi, i regolamenti e le disposizioni vigenti, in particolare al settore tecnico di riferimento.
2. Oltre a tutti gli obblighi derivanti dal presente capitolato, dalle leggi e dai regolamenti, sono a carico dell'operatore economico aggiudicatario:
 - a) L'organizzazione e l'esecuzione della prestazione in conformità all'offerta e, in ogni caso, secondo le modalità impartite da IAA, nel rispetto di norme e indicazioni sulla qualità dei materiali e dei servizi e sulle regole di buona esecuzione;
 - b) L'utilizzo, nel rispetto delle norme vigenti, di personale adeguato, per numero e per competenza, alle prestazioni da eseguirsi;
 - c) L'assunzione di ogni responsabilità per i danni eventualmente cagionati a IAA e/o a terzi durante l'esecuzione del servizio, dichiarando fin d'ora di tenere IAA sollevata e indenne da qualsiasi obbligo di risarcimento;

- d) Il rispetto della pianificazione delle attività e dei pacchetti di lavoro nonché il rispetto delle SLA se previste.

21 Misure di gestione ambientale

L'offerente deve essere in grado di applicare misure di gestione ambientale, durante l'esecuzione del contratto, in modo da arrecare il minore impatto possibile sull'ambiente, attraverso l'adozione di un sistema di gestione ambientale, conforme ad una norma tecnica riconosciuta (EMAS, ISO 14001).

L'offerente deve operare in conformità alle disposizioni normative vigenti in materia di tutela dell'ambiente in relazione alla fornitura, alla messa a disposizione, alla manutenzione e allo smaltimento o riciclaggio dei materiali, inclusi gli imballaggi ed altri materiali di supporto.

22 Obblighi di riservatezza

1. L'operatore economico aggiudicatario tutelerà la piena riservatezza delle informazioni acquisite nell'esecuzione del contratto, rispettando le seguenti clausole di riservatezza ed in particolare si obbliga a:
 - a. considerare e trattare in maniera strettamente riservata tutte le informazioni, dati o documenti ricevuti o resi accessibili da IAA e ad attuare tutte le cautele e le misure di sicurezza necessarie e opportune, secondo i migliori standard professionali, al fine di mantenere riservate tali informazioni e prevenire accessi non autorizzati, la sottrazione e la manipolazione delle stesse;
 - b. non divulgare e/o comunque a non rendere note a Terzi le informazioni, intendendosi per "Terzi" tutti i soggetti diversi dagli amministratori, dipendenti, intermediari o consulenti ("Persone Collegate") di IAA, a cui l'operatore economico aggiudicatario potrà comunicare le informazioni nella misura in cui ciò sia necessario al fine di consentirgli di svolgere le attività affidategli sulla base del principio del need to know;
 - c. dare istruzioni ai propri tecnici circa l'obbligo del più assoluto riserbo nell'ipotesi in cui, accidentalmente dovessero avere notizia di dati o informazioni di titolarità di IAA o di terzi contenuti in cartelle elettroniche, con divieto di diffusione o comunicazione di qualsivoglia notizia e/o dato dei quali dovessero venire a conoscenza.
2. In ogni caso, i documenti e i dati trattati dall'Operatore economico aggiudicatario non potranno essere neanche parzialmente duplicati, riprodotti, esportati, comunicati a terzi, né diffusi o trasferiti all'estero e sempre e comunque dovranno essere trattati nell'esatta osservanza degli obblighi contrattuali e delle finalità ricomprese nelle obbligazioni assunte dall'operatore economico aggiudicatario con il contratto.
3. In caso di inosservanza degli obblighi di riservatezza e segretezza, IAA si riserva la facoltà di dichiarare risolto di diritto il contratto, fermo restando l'obbligo del risarcimento di tutti i danni che dovessero derivare a carico di IAA e/o del fruitore finale.

23 Rispetto del codice etico e del Modello di Organizzazione e Gestione ai sensi del Decreto Legislativo 231/2001

1. L'operatore economico aggiudicatario è a conoscenza che IAA ha adottato ed attua un Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D.lgs. 231/01, con i relativi Codice Etico e Sistema Disciplinare, che dichiara di aver letto dal sito aziendale e che dichiara di aver compreso.
2. L'operatore economico aggiudicatario aderisce ai principi al suddetto Modello di organizzazione, gestione e controllo nonché ai suoi allegati e si impegna a rispettarne i contenuti, i principi, e le procedure e in generale ad astenersi da qualsivoglia comportamento atto a configurare le ipotesi di reato indicate nel D.lgs. 231/01 e riportate nel predetto Modello di organizzazione, gestione e controllo.
3. Si impegna altresì a rispettare e a far rispettare ad eventuali suoi collaboratori, tutti i principi contenuti nella suddetta documentazione ed i Protocolli comportamentali previsti da IAA ai sensi del D.lgs. 231/2001 ed allegati al presente contratto. La violazione delle regole previste dai sopracitati documenti rappresenta grave inadempimento contrattuale.
4. L'operatore economico aggiudicatario dichiara che nell'ambito degli ordinari contatti con IAA e/o con il cliente e/o con il fruitore finale, non si sono verificati da parte di chicchessia episodi che anche ipoteticamente appaiano riconducibili o comunque rilevanti ai sensi del D.lgs. 231/01 in qualunque forma, finalizzati a compensare il responsabile di illeciti comportamenti, volti a produrre un vantaggio per IAA.

24 Sicurezza dati

24.1 Regole generali

1. L'operatore economico aggiudicatario si impegna ad adottare tutte le misure idonee a garantire la sicurezza, l'integrità e la disponibilità di ogni dato e informazione, di qualsivoglia natura di cui è venuta a conoscenza in occasione del rapporto instaurato e per lo svolgimento dell'incarico rispettando eventuali ed ulteriori disposizioni e regolamenti di in materia di sicurezza, riservatezza, integrità e disponibilità date da IAA. Il rispetto di tutte le prescrizioni non deve causare ulteriori spese a IAA.
2. L'operatore economico aggiudicatario ha l'obbligo di mantenere riservati i dati e le informazioni, di non divulgarli né di farne oggetto di comunicazione o trasmissione nonché di uso per scopi diversi da quelli oggetto del contratto o senza l'espressa autorizzazione di IAA.
3. Tutti i sistemi tecnologici messi a disposizione e/o utilizzati dall'operatore economico aggiudicatario nell'esecuzione del contratto devono garantire preventive misure di sicurezza, volte a minimizzare i rischi di sicurezza connessi al trattamento dei dati.
4. Sono vietate a norma di legge e per vincolo contrattuale tutte le operazioni fisiche, logiche e di rete non strettamente pertinenti all'oggetto del contratto.

5. I terminali ed i dispositivi utilizzati per la connessione devono venir collocati in aree sicure ad accesso controllato. Nel caso di utilizzo di strumenti portatili, devono essere adottate regole comportamentali che diminuiscano il rischio di sottrazione o accesso abusivo.
6. Tutti i sistemi tecnologici messi a disposizione e/o utilizzati dall'operatore economico aggiudicatario nell'esecuzione del contratto non devono essere utilizzati per erogare contemporaneamente servizi a terzi e servizi relativi al contratto. Devono essere altresì assicurate tutte le contromisure volte ad evitare qualsivoglia collegamento logico tra realtà tecnologiche distinte, fatto salvo il collegamento minimo necessario ai sistemi dell'operatore economico aggiudicatario per l'accesso ai sistemi di cui al contratto e all'erogazione dei servizi previsti.
7. L'operatore economico aggiudicatario dichiara che, su richiesta di IAA, eventuali copie od originali di informazioni in suo possesso, e di cui IAA e/o il Cliente e/o il fruitore finale siano titolari, siano distrutte con procedure idonee e documentate.
8. Una volta terminato il rapporto contrattuale con IAA, l'operatore economico aggiudicatario si impegna alla restituzione di ogni dato e/o informazione acquisiti durante il periodo di vigenza contrattuale.
9. Relativamente a misure di sicurezza organizzativa l'operatore economico aggiudicatario deve garantire:
 - a. tutte le cautele per non lasciare incustodito ed accessibile il terminale durante una sessione di connessione;
 - b. tutte le precauzioni per assicurare la segretezza della password utilizzata;
 - c. che l'utilizzo degli strumenti IAA (connessioni, sistemi, banche dati) avvenga solo per necessità e nel rispetto di quanto previsto dai rapporti contrattuali in essere;
 - d. che ogni attività sui sistemi e sui dati sia svolta solo se espressamente concordata con IAA.
10. L'operatore economico aggiudicatario è responsabile dell'esatta osservanza da parte dei propri dipendenti e consulenti nonché dei propri eventuali subappaltatori, degli obblighi anzidetti.

24.2 Misure specifiche e requisiti di sicurezza

Le misure di sicurezza che l'operatore economico aggiudicatario dovrà adottare nell'ambito del servizio o della fornitura oggetto del capitolato tecnico, sono definite nelle matrici del presente paragrafo (Matrice 1 – Requisiti di sicurezza obbligatori, Matrice 2 – Requisiti di sicurezza facoltativi) e si riferiscono alle linee guida AGID per la sicurezza nel procurement ICT. L'elenco specifico dei "Requisiti di sicurezza" da applicare (rappresentati attraverso un codice la cui descrizione è riportata nella Tabella 8 si evince incrociando, all'interno della Matrice 1, la "Tipologia di contratto" ed il "Livello di Criticità Complessiva (LCC)" identificati per l'acquisto e di seguito riportati (Tabella 7).

Per la fornitura di sole licenze software e relativo supporto tali misure non sono da considerarsi.

Tipologia di contratto	☒	a) contratti di sviluppo, realizzazione e manutenzione evolutiva di applicazioni informatiche
	☐	b) contratti di acquisizione di prodotti (hardware o software)
	☐	c) contratti per attività di operation e conduzione
	☐	d) contratti per servizi diversi da a) e c) (es. supporto specialistico, formazione, help desk, ecc.)
Livello di Criticità Complessiva (LCC)	☐	BASSO
	☒	MEDIO
	☐	ALTO

Tabella 7 - Parametri per identificazione Requisiti sicurezza

- Matrice di identificazione dei requisiti **obbligatori**.

In evidenza, la cella o le celle relative alle misure da applicare per il servizio o la fornitura in oggetto.

		Livello di Criticità Complessiva (LCC)		
		BASSO	MEDIO	ALTO
Tipologia di contratto	a) contratti di sviluppo, realizzazione e manutenzione evolutiva di applicazioni informatiche	R6, R11, R13, R14, R15, R17, R18, R19, R20, R21, R22, R23	R1, R6, R11, R12, R13, R14, R15, R17, R18, R19, R20, R21, R22, R23	R1, R6, R8, R9, R10, R11, R12, R13, R14, R15, R16, R17, R18, R19, R20, R21, R22, R23
	b) contratti di acquisizione di prodotti (hardware o software)	R6, R11, R13, R14, R15, R17, R18, R19, R24, R25, R26, R27, R28, R29, R30, R31, R32, R33	R1, R6, R11, R12, R13, R14, R15, R17, R18, R19, R24, R25, R26, R27, R28, R29, R30, R31, R32, R33	R1, R6, R8, R9, R10, R11, R12, R13, R14, R15, R16, R17, R18, R19, R24, R25, R26, R27, R28, R29, R30, R31, R32, R33
	c) contratti per attività di operation e conduzione	R6, R11, R13, R14, R15, R17, R18, R19, R34, R35, R36, R37, R42, R43, R44	R1, R6, R11, R12, R13, R14, R15, R17, R18, R19, R34, R35, R36, R37, R38; R40, R41, R42, R43, R44, R45	R1, R6, R8, R9, R10, R11, R12, R13, R14, R15, R16, R17, R18, R19, R34, R35, R36, R37, R38, R39; R40, R41, R42, R43, R44, R45

	d) contratti per servizi diversi da a) e c) (es. supporto specialistico, formazione, help desk, ecc.)	R6, R11, R13, R14, R15, R17, R18, R19	R1, R6, R11, R12, R13, R14, R15, R17, R18, R19	R1, R6, R8, R9, R10, R11, R12, R13, R14, R15, R16, R17, R18, R19
--	--	---------------------------------------	--	--

Matrice 1 – Requisiti di sicurezza obbligatori

- **Matrice dei requisiti facoltativi.**

Eventuali ulteriori requisiti assimilabili come elementi migliorativi del servizio o della fornitura che l'operatore economico aggiudicatario può offrire senza oneri aggiuntivi da parte di IAA.

		Elementi migliorativi (EM)
Tipologia di contratto	a) contratti di sviluppo, realizzazione e manutenzione evolutiva di applicazioni informatiche	R2, R3, R4, R5, R7
	b) contratti di acquisizione di prodotti (hardware o software)	R2, R3, R4, R5, R7
	c) contratti per attività di operation e conduzione	R2, R3, R4, R5, R7
	d) contratti per servizi diversi da a) e c) (es. supporto specialistico, formazione, help desk, ecc.)	R2, R3, R4, R5, R7

Matrice 2 – Requisiti di sicurezza facoltativi

- **Tabella dei Requisiti**

Elenco dei requisiti, e loro descrizione, ai quali le matrici 1 e 2 fanno riferimento.

Requisito	Descrizione
R1	Il fornitore deve adottare al proprio interno le procedure e politiche di sicurezza definite dall'amministrazione committente, con particolare riferimento alle modalità di accesso ai sistemi dell'amministrazione, all'hardening (esempio installazione di soluzioni di end point security) dei dispositivi utilizzati dal fornitore, alla gestione dei dati dell'amministrazione.
R2	Il fornitore deve possedere la certificazione ISO/IEC 27001 e mantenerla per tutta la durata della fornitura.
R3	(alternativo al precedente) Anche se il fornitore non è certificato ISO/IEC 27001, almeno deve usare un Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni (SGSI) aggiornato nel tempo e/o predisporre un piano di qualità secondo lo standard ISO 10005

R4	Il fornitore deve far eseguire annualmente un audit sul proprio sistema di sicurezza, a proprie spese e da una società specializzata scelta previa approvazione della stazione appaltante. NB: Qualora applicabile, tale attività si incrocia con il requisito R2 (le verifiche dell'Ente Certificatore hanno cadenza pressoché annuale).
R5	L'amministrazione può, con un preavviso di 20 giorni solari, richiedere ulteriori attività di auditing secondo modalità concordate con il fornitore. Le risultanze di tali audit verranno comunicate all'amministrazione.
R6	L'amministrazione, direttamente o tramite terzi incaricati, può eseguire verifiche relative alla conformità della prestazione dei servizi rispetto a quanto stabilito nel capitolato tecnico oltre che nell'offerta tecnica se migliorativa.
R7	Il personale del fornitore che presta supporto operativo nell'ambito dei servizi di sicurezza dovrà possedere certificazione su specifici aspetti della sicurezza.
R8	Il fornitore deve disporre di una struttura per la prevenzione e gestione degli incidenti informatici con il compito d'interfacciarsi con le analoghe strutture dell'amministrazione e con le strutture centrali a livello governativo.
R9	Il fornitore deve dotarsi delle misure minime di sicurezza per limitare il rischio di attacchi informatici
R10	Il SOC del fornitore deve sovrintendere alla gestione operativa e continuativa degli incidenti informatici sui servizi erogati nell'ambito della fornitura.
R11	Il fornitore deve garantire il rispetto di quanto richiesto dalla normativa vigente in materia di sicurezza cibernetica, anche in riferimento ai contenuti del GDPR, mettendo in atto misure tecniche e organizzative adeguate per garantire un livello di sicurezza adeguato al rischio, tenuto 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, e adottando procedure tecniche e organizzative volte alla gestione di eventuali violazioni di dati personali
R12	Sulle reti messe a disposizione dal fornitore devono essere presenti di dispositivi di sicurezza perimetrale con funzioni di sicurezza (ad esempio Firewall e sistemi di Network Detection ed Event & Log Monitoring, SIEM, ecc.) necessari a rilevare e contenere eventuali incidenti di sicurezza ICT e in grado di gestire gli IoC (Indicator of Compromise).
R13	Il fornitore deve usare protocolli cifrati e meccanismi di autenticazione nell'ambito dei servizi erogati.
R14	Qualora il fornitore subisca un attacco, in conseguenza del quale vengano compromessi sistemi del committente da lui gestiti, deve farsi carico delle bonifiche del caso, e riportare i sistemi in uno stato di assenza di vulnerabilità.
R15	Il fornitore si impegna a trattare, trasferire e conservare le eventuali repliche dei dati oggetto di fornitura, ove autorizzate dalle amministrazioni, sempre all'interno del territorio dell'UE. Eventuali eccezioni dovranno essere preventivamente discusse ed autorizzate dall'amministrazione.
R16	Il fornitore deve dare disponibilità a far parte di un Comitato di Direzione Tecnica, eventualmente aperto anche a soggetti terzi, che tratti il tema della sicurezza, sia nell'ottica di favorire la risoluzione di temi aperti sia per introdurre eventuali varianti al contratto per fronteggiare nuove minacce o altro.

R17	Il fornitore deve condividere le informazioni necessarie al fine di garantire il corretto monitoraggio della qualità e della sicurezza, eventualmente pubblicando le stesse nel portale della fornitura.
R18	Il fornitore si impegna a sottoscrivere una clausola di non divulgazione (NDA) sui dati e sulle informazioni dell'amministrazione.
R19	Le soluzioni e i servizi di sicurezza proposti dal fornitore devono essere aggiornati dal punto di vista tecnologico, con riferimento all'evoluzione degli standard e del mercato; devono essere conformi alle normative e agli standard di riferimento applicabili; devono venire adeguati nel corso del contratto, senza oneri aggiuntivi, alle normative che l'UE o l'Italia rilasceranno in merito a servizi analoghi.
R20	Il fornitore deve attenersi alla politica di sicurezza dell'amministrazione committente, con particolare riferimento all'accesso ai dati dell'amministrazione, che avverrà esclusivamente sui sistemi di sviluppo e test. Eventuali eccezioni dovranno essere preventivamente autorizzate dall'amministrazione.
R21	In fase di analisi, il fornitore deve definire le specifiche di sicurezza (non funzionali) a partire dai requisiti espressi dall'amministrazione.
R22	In fase di progettazione codifica, il fornitore deve implementare le specifiche di sicurezza nel codice e nella struttura della base dati.
R23	Al termine del progetto, il fornitore deve rilasciare tutta la documentazione necessaria all'amministrazione per gestire correttamente quanto rilasciato anche sotto l'aspetto della sicurezza.
R24	Deve essere previsto l'utilizzo di protocolli sicuri e cifrati (HTTPS, SSH v2, ecc.).
R25	Deve essere possibile, in caso di necessità di accesso alla rete, il filtraggio di indirizzi IP.
R26	Deve essere supportato l'utilizzo di protocolli di autenticazione (ad esempio RADIUS, IEEE 802.1X, ecc.).
R27	Deve essere possibile la gestione di più profili con privilegi diversi.
R28	Deve essere presente la funzionalità di "richiesta creazione o cambio della password al primo accesso".
R29	Blocco dell'utenza dopo un numero definito (fisso o variabile) di tentativi falliti di accesso.
R30	Gli accessi amministrativi degli utenti devono essere registrati su un archivio (log) non cancellabile con il reset, per almeno sei mesi, o, in alternativa deve essere possibile forwardare i dati su di un server esterno.
R31	Deve essere possibile gestire i log di sistema (accessi, allarmi, ecc.).
R32	Il fornitore (anche in collaborazione con il produttore della tecnologia) deve offrire processi, unità organizzative e strumenti dedicati alla gestione di vulnerabilità scoperte sui prodotti oggetto della fornitura. Il rientro da queste vulnerabilità, a carico del fornitore, deve avvenire in tempi congrui alla severità della vulnerabilità e senza compromettere la fornitura stessa.
R33	Per gli apparati proposti deve essere disponibile documentazione tecnica (schede tecniche, manuali, guide operative) relativa alla corretta configurazione e gestione degli aspetti di sicurezza.

R34	I meccanismi di autenticazione devono essere basati su meccanismi di crittografia asimmetrica, a chiave pubblica; la lunghezza delle chiavi va impostata sulla base della criticità della comunicazione da cifrare (ad esempio 256 bit per le meno critiche, 512 bit per le più critiche). La gestione e distribuzione delle chiavi e dei certificati è a carico del fornitore. L'aggiudicatario dovrà fornire a IAA informazioni sulle procedure di gestione del ciclo di vita delle chiavi di crittografia [generate, change, store, retrieve, retain and destroy], in modo da potere verificare la conformità rispetto ai propri requisiti; Vengono richieste le informazioni sulle procedure raccomandate di gestione (best practice). Al fornitore del servizio è inoltre vietato memorizzare e gestire le chiavi utilizzate da IAA direttamente o indirettamente tramite terzi incaricati.
R35	Autorizzazione: sulla base delle credenziali fornite dall'utente, si devono individuare i diritti e le autorizzazioni che l'utente possiede e permetterne l'accesso alle risorse limitatamente a tali autorizzazioni.
R36	Confidenzialità nella trasmissione dei dati: le comunicazioni tra la componente di gestione remota centralizzata e la componente locale installata presso la sede dell'amministrazione devono essere cifrate.
R37	Fornire meccanismi che permettano di garantire l'integrità di quanto trasmesso (ad esempio meccanismi di hashing).
R38	Il fornitore deve descrivere nel dettaglio le soluzioni tecniche utilizzate (dispositivi hardware e software impiegato, modalità operative, politiche di sicurezza, ...) per soddisfare i requisiti di sicurezza dell'amministrazione committente.
R39	In fase di attivazione del servizio, il fornitore deve concordare con l'amministrazione le modalità operative e le politiche di sicurezza, i livelli di gravità degli incidenti, le attività e le contromisure che dovranno essere svolte per contrastare le minacce.
R40	Il fornitore dovrà attenersi alle politiche di sicurezza definite dalla committente, con particolare riferimento alla definizione di ruoli e utenze per l'accesso ai sistemi gestiti.
R41	In caso di necessità, da parte degli operatori, di accesso a Internet, il fornitore deve utilizzare un proxy centralizzato e dotato di configurazione coerente con la politica di sicurezza definita dall'amministrazione.
R42	In caso di rilevazione di un incidente di gravità elevata (con scala da definire a inizio fornitura), il fornitore deve dare immediata notifica, tramite canali concordati con l'amministrazione, dell'incidente rilevato e delle azioni da intraprendere, al Responsabile della Sicurezza indicato dall'amministrazione e agli organismi individuati dal legislatore a presidio della sicurezza cibernetica.
R43	Per ogni incidente di sicurezza, il fornitore s'impegna a consegnare all'amministrazione, entro il giorno successivo, un report che descriva la tipologia di attacco subito, le vulnerabilità sfruttate, la sequenza temporale degli eventi e le contromisure adottate.
R44	Su richiesta dell'amministrazione, il fornitore deve consegnare i log di sistema generati dai dispositivi di sicurezza utilizzati, almeno in formato CSV o TXT. Tali log dovranno essere inviati all'amministrazione entro il giorno successivo a quello in cui è avvenuta la richiesta.

R45	Il fornitore deve monitorare la pubblicazione di upgrade/patch/hotfix necessari a risolvere eventuali vulnerabilità presenti nei dispositivi utilizzati per erogare i servizi e nelle infrastrutture gestite. Entro il giorno successivo al rilascio dell'upgrade/patch/hotfix, il fornitore deve avviare una valutazione, da rilasciarsi entro un numero giorni da stabilirsi, propedeutica all'installazione delle stesse sui dispositivi di sicurezza, che ad esempio identifichi la possibilità di applicare la patch immediatamente, o la necessità di apportare MEV o integrazioni prima di procedere alle installazioni.
-----	---

Tabella 8 – Requisiti di sicurezza

25 Verifica di conformità

1. Entro 20 giorni dall'ultimazione delle prestazioni previste in contratto, il DEC o, in mancanza, il RUP avvia le attività necessarie per l'emissione del certificato di verifica di conformità delle prestazioni.
2. Il certificato è rilasciato previo accertamento che tutte le condizioni, obblighi e prestazioni richieste dal contratto siano stati effettivamente rispettati e forniti in conformità alle pattuizioni contrattuali e a regola d'arte, presentino i requisiti richiesti dalla documentazione contrattuale e dalle leggi di settore in vigore al momento del rilascio del certificato, che siano state consegnate all'operatore economico aggiudicatario tutte le certificazioni e dichiarazioni di conformità prescritte dalla legge e dal contratto e che i dati contabili corrispondano ai dati di fatto.
3. Esaminati i documenti acquisiti ed accertatane la completezza, il soggetto incaricato della verifica di conformità fissa il giorno del controllo definitivo e ne informa il RUP. Quest'ultimo ne dà tempestivo avviso all'operatore economico aggiudicatario, affinché la stessa possa intervenire.
4. In casi particolari, che non consentono il collaudo o la verifica sulla totalità delle prestazioni, le stesse sono eseguite a campione, con modalità idonee a garantire la verifica dell'esecuzione delle prestazioni contrattuali.
5. Il certificato dovrà contenere l'indicazione degli eventuali giorni di ritardo e l'eventuale importo totale della penale da applicarsi. IAA trasmette il certificato all'operatore economico aggiudicatario, che lo deve accettare entro 15 giorni dal ricevimento.
6. Il soggetto incaricato della verifica di conformità riferisce al RUP su eventuali contestazioni fatte dall'operatore economico aggiudicatario. Il RUP si esprime sulle risultanze della verifica di conformità e sulle eventuali contestazioni dell'operatore economico aggiudicatario.
7. Il certificato deve essere emesso entro 60 giorni dall'inizio delle operazioni di verifica.
8. Il soggetto che procede alla verifica di conformità indica se le prestazioni sono o meno collaudabili, ovvero, riscontrandosi difetti o mancanze di lieve entità riguardo all'esecuzione, collaudabili previo adempimento delle prescrizioni impartite all'operatore economico aggiudicatario, con assegnazione di un termine per adempiere. In tal caso il termine previsto per l'emissione del certificato di conformità è interrotto fino alla completa rimozione ed eliminazione dei difetti e mancanze riscontrate. Nel caso di mancata

rimozione dei difetti, IAA si riserva la facoltà di emettere il certificato di collaudo applicando le detrazioni previste o facendo rimuovere i difetti con una esecuzione d'ufficio e oneri a carico dell'operatore economico aggiudicatario.

9. È fatta salva la responsabilità dell'operatore economico aggiudicatario per eventuali vizi o difetti anche in relazione a parti, componenti o funzionalità non verificabili in sede di verifica di conformità.
10. A seguito dell'emissione del certificato IAA provvede al pagamento dei crediti residui e allo svincolo della cauzione definitiva.
11. Sono a carico dell'operatore economico aggiudicatario gli oneri relativi all'esecuzione delle verifiche e agli accertamenti eseguiti per il rilascio del certificato di conformità. Se l'operatore economico aggiudicatario non dovesse ottemperare a siffatti obblighi, le relative spese verranno detratte dal credito residuo o dalla cauzione definitiva.

26 Certificato di regolare esecuzione

A seguito dell'intervenuta comunicazione dell'ultimazione delle prestazioni, il RUP effettua i necessari accertamenti e rilascia il certificato di regolare esecuzione o di collaudo da far sottoscrivere all'operatore economico aggiudicatario.

27 Proprietà, qualità e sicurezza del SW sviluppato e dei prodotti in genere

27.1 Proprietà e riuso

1. Nel caso in cui oggetto del contratto sia l'acquisto di SW e/o di un programma elaborato per IAA, quest'ultima acquisisce il diritto di proprietà e dei diritti derivanti di tutto quanto realizzato dall'operatore economico aggiudicatario in esecuzione del contratto (a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, trattasi dei prodotti SW e dei sistemi sviluppati, degli elaborati, delle procedure SW e, in più genericamente, di creazioni intellettuali e opere dell'ingegno), dei relativi materiali e documentazione creati, inventati, ideati e predisposti o realizzati dall'operatore economico aggiudicatario nell'ambito o in occasione dell'esecuzione del contratto.
2. Pertanto, IAA potrà, senza restrizione alcuna, utilizzare, pubblicare, diffondere, duplicare o cedere anche solo parzialmente detti materiali o opere dell'ingegno, essendone la titolare esclusiva.
3. I diritti di cui sopra devono intendersi acquisiti da IAA in modo perpetuo, illimitato e irrevocabile.
4. L'operatore economico aggiudicatario si obbliga a fornire a IAA tutta la documentazione e il materiale necessari all'effettivo esercizio dei predetti diritti di titolarità esclusiva, nonché a sottoscrivere tutti i documenti necessari all'eventuale trascrizione di detti diritti in favore di IAA in eventuali registri o elenchi pubblici.
5. Tutti i report e, comunque tutta la documentazione di rendicontazione e di monitoraggio del contratto fornita e/o predisposta e/o realizzata dall'operatore economico

aggiudicatario in esecuzione degli adempimenti contrattuali, tutti i dati e le informazioni ivi contenute nonché la documentazione di qualsiasi tipo derivata dall'esecuzione del contratto sono e rimarranno di esclusiva titolarità di IAA che potrà disporre, senza alcuna restrizione, la pubblicazione, la diffusione, l'utilizzo per le proprie finalità istituzionali.

6. Quale titolare esclusiva del SW, del programma e dei relativi prodotti, IAA potrà concederne il riutilizzo ai sensi e nelle modalità limiti previste dalla legge in vigore in materia.

27.2 Qualità

Gli artefatti software sviluppati ad-hoc o le modifiche apportate su programmi già esistenti e il cui codice sorgente appartiene ad IAA o alla Pubblica Amministrazione o la cui proprietà sarà ad essi conferita, nonché la documentazione tecnica quali l'analisi di sistema, i component diagram, i deployment diagram, la documentazione di progetto, la documentazione delle API, ecc., dovranno essere realizzati a regola d'arte, seguendo le linee guida pubblicate da Informatica Alto Adige presso l'indirizzo <https://servicemanual.services.sia.g.it/#/> e rispettando la normativa ISO 25010 e successivi aggiornamenti. Eventuali integrazioni, variazioni o deroghe dovranno essere esplicitamente concordate tra IAA e l'operatore economico prima dell'avvio dei lavori esecutivi o, in caso di eventi non predicibili che portino alla necessità di integrazione, variazione o deroga, in corso d'opera.

27.3 Sicurezza

La realizzazione dei software, o parte di essi, dovrà seguire le buone pratiche per lo sviluppo di software sicuro facendo riferimento a quanto indicato dalle linee guida AGID. IAA si riserva la facoltà di richiedere comprova dell'applicazione di tali pratiche ossia di dimostrare la rispondenza alle linee guida richiedendo specifici report che contengano l'esito dell'analisi statica del codice, di test di sicurezza effettuati sia sul codice che sull'intero applicativo, eventuali web-application scan e/o penetration test esplicitamente richiesti e quant'altro si riveli necessario. Tali report potranno essere richiesti da IAA anche in seguito al rilascio del prodotto nel periodo di vigenza della garanzia.

28 Brevetti industriali e diritti d'autore

1. L'operatore economico aggiudicatario assume ogni responsabilità conseguente all'uso di dispositivi o all'adozione di soluzioni tecniche o di altra natura che violino diritti di brevetto, d'autore ed in genere di privativa altrui.
2. Qualora venga promossa nei confronti di IAA un'azione giudiziaria da parte di terzi che vantino diritti su beni acquistati o in licenza d'uso, l'operatore economico aggiudicatario manleverà e terrà indenne IAA, assumendo a proprio carico tutti gli oneri conseguenti, inclusi i danni verso terzi, le spese giudiziali e legali a carico di IAA stessa.
3. Nell'ipotesi di azione giudiziaria di cui al precedente paragrafo 2, fermo restando il diritto al risarcimento del danno nel caso in cui la pretesa azionata sia fondata, IAA ha facoltà di dichiarare la risoluzione di diritto del contratto, recuperando e/o ripetendo il corrispettivo versato, detratto un equo compenso per l'avvenuto uso, salvo che l'operatore economico aggiudicatario ottenga il consenso alla continuazione dell'uso delle apparecchiature e dei programmi il cui diritto di esclusiva è giudizialmente contestato.

29 Accesso agli atti, accesso civico e trasparenza

1. Tutti gli atti connessi al contratto saranno accessibili nei modi e con le limitazioni previsti dalla L. 241/1990 seguenti, dall'art. 53 del Codice e seguenti.
2. In ottemperanza alle prescrizioni di cui al D.lgs. n. 33/2013 in materia di obblighi di accesso civico e trasparenza:
 - a. gli atti connessi al contratto potranno essere resi accessibili ai sensi dell'art. 5 del D.lgs. 33/2013;
 - b. IAA pubblica sul proprio sito web, in un'apposita sezione denominata "Società Trasparente", liberamente consultabile da tutti i cittadini, tutte le informazioni relative alle procedure di scelta del contraente per l'affidamento di lavori, servizi e forniture, anche con riferimento alla modalità di selezione prescelta ai sensi del Codice.

30 Foro competente

Per tutte le controversie derivanti dall'esecuzione del contratto, comprese quelle non oggetto di transazione ai sensi dell'art. 212 del Dlgs 36/2023 e ss.mm.ii., sarà competente in via esclusiva il Foro di Bolzano.

31 Disposizioni in tema di Trattamento dei dati personali (art. 28 del General Data Protection Regulation (GDPR) 2016/679)

Se le attività previste dal presente capitolato e dal successivo contratto comportano il trattamento, da parte dell'operatore economico aggiudicatario, di dati per i quali IAA svolge il ruolo di Titolare o di Responsabile del trattamento, varrà quanto segue:

1. l'operatore economico aggiudicatario dovrà limitarsi alle operazioni strettamente necessarie allo svolgimento delle attività previste dal contratto. I dati saranno trattati, all'interno dell'impresa, soltanto dai soggetti che dovranno utilizzarli per l'esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto. Sarà cura dell'esecutore autorizzare i suddetti soggetti al trattamento dei dati ed istruirli, per iscritto, circa un trattamento dei dati conforme alle norme vigenti ed alle direttive impartite.
Il personale dipendente o i collaboratori/collaboratrici che saranno incaricati di svolgere le prestazioni oggetto del contratto dovranno assicurare la massima riservatezza;
2. l'operatore economico aggiudicatario si impegna a conservare una lista aggiornata degli estremi identificativi delle persone fisiche individuate quali amministratori di sistema, che IAA si riserva di richiedere, le quali devono fornire idonea garanzia del pieno rispetto delle vigenti disposizioni in materia di trattamento di dati personali, ivi compreso il profilo relativo alla sicurezza. L'esecutore si impegna altresì a svolgere un'attività di verifica dell'operato degli amministratori di sistema con cadenza almeno annuale;
3. nell'ambito del trasferimento di dati verso paesi extra UE l'operatore economico aggiudicatario si impegna a:

- a) non trasferire dati personali al di fuori dello Spazio Economico Europeo, a meno che lo Stato destinatario dei dati non sia oggetto di una decisione di adeguatezza della Commissione europea ai sensi dell'articolo 45 del GDPR;
 - b) non avvalersi altresì di subfornitori che a loro volta possano trasferire i dati personali oggetto della fornitura al di fuori dello Spazio Economico Europeo, fermo restando quanto previsto sub a), quali fornitori di un servizio di supporto al fornitore primario (per esempio attività di manutenzione). In questo ultimo caso infatti si concretizzerebbe un accesso da Paesi terzi extra-SEE, che risulta equivalente ad un trasferimento di dati in paesi extra-SEE, che deve essere scongiurato inserendo nell'incarico la clausola che tale previsione prevale su qualsiasi altra disposizione potenzialmente contrastante del contratto (ad esempio una descrizione standard dei servizi);
4. nell'ambito dell'attività svolta in adempimento agli obblighi contrattualmente assunti, l'operatore economico aggiudicatario è, inoltre, tenuto a compiere tutto quanto necessario per il rispetto delle vigenti disposizioni di legge in materia di trattamento di dati personali. In particolare, deve:
- a) adottare le misure di sicurezza previste in questo capitolato che tengono conto di quanto disposto dall'articolo 28 con rinvio all'articolo 32 del Regolamento UE 2016/679;
 - b) provvedere a nominare un/una responsabile della protezione dei dati (Data Protection Officer) nei casi previsti dalla normativa vigente e comunicare tale nominativo nonché i relativi dati di contatto a IAA al momento della sottoscrizione del presente atto;
 - c) tenere in forma scritta un registro delle categorie di attività svolte quale Responsabile del trattamento dei dati nonché mettere a disposizione di IAA l'estratto delle attività di trattamento effettuate per conto di IAA, ove richiesto;
 - d) permettere, previo congruo preavviso, lo svolgimento dei controlli previsti dall'articolo 28, par. 3 lett. h) del Regolamento UE 2016/679 da parte di IAA o da altro soggetto da quest'ultima incaricato; in tali controlli rientrano le attività di auditing privacy da parte di IAA, a cui il fornitore si impegna a partecipare;
 - e) assistere, per quanto di competenza, tenuto conto delle attività di trattamento affidate, IAA nell'adozione delle misure atte ad eliminare/ridurre i rischi, qualora il trattamento richieda da parte di IAA l'esecuzione della valutazione d'impatto sulla protezione dei dati (Data Protection Impact Assessment - DPIA);
 - f) informare entro 24 h la IAA di qualsiasi violazione dei dati (Data Breach) sia venuta a conoscenza inviando una mail agli indirizzi dpo@siag.it e privacy@siag.it nonché contattando contestualmente il referente del contratto e completando tempestivamente, e comunque in modo da garantire il rispetto tempi previsti dalla normativa vigente per l'eventuale notifica al Garante, tutta la documentazione che verrà sottoposta da IAA;
 - g) interagire tempestivamente con IAA in caso di richieste di informazioni od effettuazione di controlli e accessi da parte dell'Autorità, anche fornendo la documentazione richiesta da IAA per ottemperare alle richieste dell'Autorità;

- h) assistere, per quanto di competenza, tenuto conto delle attività di trattamento affidate, IAA in tutte le questioni rilevanti ai fini di legge, fornendole supporto e accesso a tutte le informazioni necessarie a dar seguito:
- alle richieste di esercizio dei diritti da parte degli interessati,
 - alla segnalazione delle violazioni dei dati personali,
 - alla valutazione d'impatto sulla protezione dei dati,
 - alla consultazione preventiva,
 - cancellare, ovvero riconsegnare i dati personali a IAA, secondo le indicazioni impartite dalla stessa, alla cessazione del trattamento, a meno che non sia previsto per legge un termine di conservazione dei dati;
5. l'esecutore non ricorre ad altro responsabile o sub-responsabile del trattamento, senza autorizzazione, puntuale o generale, di IAA, in conformità all'art. 28, par. 2 e 4, del Regolamento. Individua, altresì, in ossequio al principio di accountability, misure organizzative volte a garantire a IAA idonei strumenti di controllo delle attività di trattamento effettuate sotto la propria responsabilità;
6. ove il ricorso a sub-responsabili sia stato autorizzato da IAA nelle modalità previste al punto n.5, l'esecutore si impegna ad imporre ad eventuali sub fornitori, contratto o atto giuridico analogo, le stesse obbligazioni in materia di protezione dei dati gravanti sull'esecutore stesso. A dimostrazione dell'adempimento dell'obbligo posto a suo carico, l'esecutore provvederà ad inviare a IAA una copia del contratto concluso con i sub fornitori, ogni suo eventuale aggiornamento nonché la nomina ai sensi dell'art.28 del Regolamento UE 2016/679 gestita nei confronti dei sub fornitori e sottoscritta da entrambe le parti;
7. se presente, il responsabile della protezione dei dati dell'esecutore (responsabile o sub responsabile del trattamento) oltre all' ottemperare a quanto previsto all'interno dell'art.39 del GDPR, è tenuto a segnalare a IAA (titolare o responsabile del trattamento) eventuali inadempienze riscontrate, lato esecutore, sia nella fase preliminare al processo di acquisizione che nell'ambito delle azioni da svolgere dopo la stipula del contratto;
8. nei termini e nelle condizioni contrattuali per la fornitura di servizi cloud, l'aggiudicatario deve garantire che il CSP cancelli in modo sicuro e irrevocabile i supporti dati in cloud, prima di considerare un riuso dei supporti.

Resta inteso che le obbligazioni a carico dell'esecutore decadranno in qualunque caso di cessazione del rapporto contrattuale, con effetto dalla data di tale cessazione.

32 Disposizioni in tema di misure per un livello comune elevato di sicurezza delle reti e dei sistemi informativi

Se le attività previste dal presente capitolato e dal successivo contratto comporteranno la gestione, diretta e/o indiretta, di servizi legati all'Azienda Sanitaria dell'Alto Adige, l'esecutore, in ottemperanza alla Direttiva (UE) 2016/1148 del Parlamento europeo, dovrà garantire il rispetto di quanto previsto all'interno dell'articolo 14 "Obblighi in materia di sicurezza e notifica degli incidenti" della suddetta direttiva e sue eventuali successive modificazioni che dovessero insorgere posteriormente alla data di stipula del contratto.

Inoltre, laddove dovessero sussistere anche gli obblighi derivanti dalle disposizioni in tema di trattamento dati personali, l'esecutore dovrà garantire entrambi gli adempimenti e, in caso di sovrapposizioni, prediligere il livello di copertura migliore.

Informatica Alto Adige Spa

Il RUP

(firmato digitalmente)

Firmato digitalmente dall'Operatore Economico per presa visione ed accettazione.