



## CAPITOLATO TECNICO

265/2021: “Licenza e manutenzione per motore di ricerca  
Quelix per le pagine web”

# 1 Indice

CAPITOLATO TECNICO .....	1
2 Premessa .....	4
3 Contesto .....	4
4 Oggetto del Capitolato .....	5
4.1 Caratteristiche servizio .....	5
4.1.1 Requisiti funzionali .....	5
4.1.2 Requisiti non funzionali .....	8
4.1.3 Amministrazione del sistema .....	8
4.2 Licenza d'uso .....	9
4.3 Servizio di assistenza e manutenzione ordinaria e supporto .....	9
4.3.1 Assistenza .....	9
4.3.2 Manutenzione ordinaria .....	9
4.3.3 Supporto specialistico – a consumo .....	9
5 Durata del contratto .....	10
6 Importo a base di gara .....	10
7 Esecuzione della fornitura/del servizio .....	11
7.1 Modalità di esecuzione della fornitura/del servizio .....	11
7.2 Responsabile del servizio .....	11
7.3 Livelli di servizio/SLA .....	11
7.3.1 Livelli di servizio motore di ricerca .....	11
7.3.2 Monitoring del motore di ricerca .....	12
7.3.3 Livelli di servizio help desk tecnico .....	12
8 Pianificazione delle attività e pacchetti di lavoro .....	12
9 Verifiche di conformità della fornitura del servizio .....	13
10 Condizioni di fatturazione e pagamento .....	13
11 Penali .....	14
11.1 Servizio motore di ricerca .....	14
11.2 Servizio Help Desk tecnico .....	14
12 Varianti .....	14
13 Divieto di cessione del contratto e subappalto .....	15
14 Risoluzione e recesso .....	16
15 Rispetto delle norme di assicurazione sociale e sicurezza sul lavoro .....	17
16 Garanzie .....	18
17 Messa a disposizione e utilizzo di apparecchiature .....	18
18 Revisione prezzi .....	18

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

## 2 Premessa

Il presente documento disciplina gli aspetti della fornitura della licenza per motore di ricerca Quelix per le pagine Web, del relativo servizio di assistenza e manutenzione ordinaria e, infine, di un pacchetto ore di supporto specialistico.

### Glossario

<b>Terminologia</b>	<b>Descrizione</b>
IAA	Informatica Alto Adige S.p.a.
PAB	Provincia Autonoma di Bolzano
GSA	Google Search Appliance, Motore di ricerca Enterprise offerto da Google
N4S	Noovle4Search, vecchio nome del prodotto del motore di ricerca Enterprise offerto da Noovle, il nuovo nome è Quelix
SaaS (Software As A Service)	Modalità di offerta di un'applicazione o di un servizio. Un servizio SaaS consiste nella possibilità per l'utente di utilizzare, in regime di noleggio, applicazioni e soluzioni residenti su server ed infrastrutture non poste sulla rete dell'organizzazione di appartenenza, ma posizionate presso la struttura del fornitore del servizio.
PDL	Piano di lavoro

Tabella 1: Glossario capitolato

## 3 Contesto

La ricerca nelle pagine WEB, e in alcune banche dati gestite da IAA, assume un'importanza particolare per IAA e rappresenta lo strumento principale per raggiungere informazioni e utilizzare i servizi offerti dagli enti pubblici in Alto Adige.

La sua componente tecnologica è stata inserita ed interfacciata in una nuova e più ampia architettura, ancora in fase di evoluzione, che sta alla base delle offerte di IAA nell'ambito dei siti ed applicazioni web per la PAB ed alcuni suoi enti collegati. L'applicativo inizialmente integrato, con un rilevante investimento di sviluppo anche da parte di IAA per collegarlo agli altri sistemi, è stato Google Search Appliance (GSA) proposto dal Google. Dopo un breve periodo di utilizzo del tool, Google ha improvvisamente e inaspettatamente comunicato la sua dismissione. Per non perdere tutto il lavoro di personalizzazione fatto da IAA si è cercato nel mercato un prodotto alternativo che consentisse di recuperare gli sviluppi eseguiti e che fosse in qualche modo compatibile con le logiche di GSA. In esito a dette ricerche è stato individuato e adottato il prodotto Noovle4search, successivamente rinominato Quelix, che consente di proporre le stesse funzionalità di GSA al medesimo livello qualitativo.

Come precedentemente anticipato, la nuova architettura è in fase di evoluzione ed essendo la sua implementazione ancora in corso è necessario garantirne la continuità. Nello specifico, si stanno realizzando nuovi siti o applicazioni web, o migrandone di vecchi, quali ad esempio il Portale News della PAB, il sito del Consiglio della PAB, il sito dell'Azienda sanitaria dell'Alto

Adige, l'applicativo per la raccolta e la presentazione degli enti e dei percorsi offerti a livello provinciale nell'ambito della formazione. Il tool di ricerca è uno dei componenti maggiormente utilizzati e la sua integrazione è sempre accompagnata da personalizzazioni per ogni progetto. Solo in questa prima fase di utilizzo, il prodotto ha indicizzato 1.020.000 pagine web e sono in corso le prime integrazioni di una nuova funzionalità che consente la ricerca puntuale delle informazioni attraverso filtri su specifiche tipologie di dati con aggiornamento real time.

A fronte di questa situazione, essendo il contratto di servizio Noovle4 Search (Quelix) in scadenza, è necessario rinnovarlo per garantire la prosecuzione, in modo efficiente e secondo le tempistiche concordate, dello sviluppo dei progetti in corso e la continuità dei servizi offerti da poco rilasciati.

L'acquisto comprende la licenza d'uso per il motore di ricerca Quelix, comprensiva di assistenza e manutenzione ordinaria, nonché 40 (quaranta) ore annue di supporto specialistico, come meglio precisato negli articoli a seguire.

## 4 Oggetto del Capitolato

L'oggetto del presente Capitolato consta delle seguenti 3 (tre) voci:

- la fornitura della licenza d'uso per il motore di ricerca Quelix;
- il servizio di assistenza e manutenzione ordinaria;
- il servizio di supporto specialistico – 40 ore a consumo.

Di seguito si offre una descrizione dettagliata delle caratteristiche che le 3 (tre) voci sopra devono soddisfare.

### 4.1 Caratteristiche servizio

Il motore di ricerca, la cui licenza d'uso, insieme ai servizi, costituisce oggetto del presente Capitolato, rappresenta un sistema automatico che, su richiesta, analizza un insieme di dati (all'interno di un sito web piuttosto che di una banca dati) e restituisce dei risultati classificati in base a delle logiche prestabilite che ne determinano la rilevanza.

Il sistema attuale indicizza circa 1.020.000 elementi (pagine web, documenti, ecc.) con un trend in costante crescita. Il qps (query per secondo) si attesta attorno alle 50 unità.

#### 4.1.1 Requisiti funzionali

Codice	Nome	Descrizione
REQ-01	Collezioni/Indici	Raggruppamento e divisione logica degli indici di ricerca
REQ-02	Faccette (navigazione dinamica)	Filtro dei risultati della ricerca mediante metadati e proprietà personalizzate con possibilità di selezionare e deselezionare più attributi per navigare tra i risultati
REQ-03	Ordinamento per metadati	Ordinamento dei risultati di ricerca per dati quali autore, data, prezzo o altre informazioni
REQ-04	Crawling	Crawler/Spider configurabile (es: configurazione dei pattern da seguire/non

		seguire all'interno degli url da scansionare, Filetypes da indicizzare, pianificazione del carico dell'host, frequenza di aggiornamento, pianificazione della scansione, frequenza di copertura) che indicizza le pagine HTML (Meta- Informazioni)
REQ-05	Interfaccia web di amministrazione del sistema	Vedi punto 4.1.3
REQ-06	Indicizzazione e contenuti delle banche dati	Indicizzazione delle banche dati attraverso meccanismi di feeding XML o anche attraverso Ingestion Feeding in formato JSON
REQ-07	Supporto multilingua	Riconoscimento automatico della lingua di documenti e pagine indicizzate. Supporto di lingue non codificate come ad esempio il "Ladino"
REQ-08	Caratteri jolly (wildcard)	Ricerca attraverso caratteri jolly
REQ-09	Riconoscimento entità	Raccolta degli attributi dai documenti e strutturazione del contenuto in base a tali informazioni
REQ-10	Controllo ortografico	Per termini da ricercare inseriti con "errori ortografici", dopo la ricerca il sistema suggerisce automaticamente le alternative comunemente ritenute più corrette. Esempio: macchina fortografica -> macchina fotografica
REQ-11	Sinonimi	Inserimento di sinonimi per fornire un numero maggiore di risultati pertinenti. Utilizzo di dizionari personalizzati.
REQ-12	Valutazione intelligente	Proposta dei risultati di ricerca che vengono utilizzati con maggiore frequenza in una posizione più alta
REQ-13	Completamento automatico (auto complete).	Visualizzazione di suggerimenti automatici all'inserimento di un termine di ricerca. La voce non viene completata manualmente, ma selezionata da un elenco di query di ricerca frequenti
REQ-14	Indicizzazione in tempo reale	Le modifiche ai singoli documenti possono essere scritte direttamente nell'indice e appaiono immediatamente nel risultato
REQ-15	Indicizzazione di documenti	Indicizzazione di documenti (contenuti e metadati) quali ad esempio: .htm/.html, .txt, .doc/.docx, .xls/.xlsx, .ppt/.pptx, .pdf, .rtf, .dwg, .gif, .jpeg, .msg, ecc.
REQ-16	Ricerca geografica	<ul style="list-style-type: none"> <li>Supporto nell'indice delle seguenti geometrie: punti, linee e superfici</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ricerca spaziale: nelle vicinanze di ..., filtro BBox (bounding box) e all'interno di una determinata geometria</li> <li>• Organizzazione dei risultati per distanza su un punto specifico</li> <li>• Output di dati geometrici in GeoJson e WKT</li> <li>• Formati di scambio durante la creazione di indici in formato GeoJson e WKT</li> <li>• Supporto per più sistemi di riferimento (opzionale)</li> </ul>
REQ-17	Ricerche di corrispondenza	<p>Funzione conosciuta anche come „Forse cercavi“.</p> <p>Il sistema suggerisce di eseguire ricerche correlate attinenti a quella precedentemente fatta</p>
REQ-18	Ponderazione dei risultati	Personalizzazione dei pesi dei risultati
REQ-19	Lista nera (blacklist)	Elenco di parole da escludere dall'estensione della query
REQ-20	Stopwords	Elenchi personalizzati di stopword che non vengono considerate nella query di ricerca come ad esempio "il", "il", "quello", ecc.
REQ-21	Anteprima del documento (opzionale)	<p>Visualizzazione dell'anteprima di un documento senza dover uscire dall'elenco dei risultati.</p> <p>Tipi supportati: Adobe Portable Document (PDF), Microsoft Word (DOC, DOCX), Microsoft PowerPoint (PPT, PPTX)</p>
REQ-22	Risultati della ricerca evidenziati (Keymatch)	Evidenziazione “statica” di specifici risultati per un determinato lasso temporale, indipendente dalla valutazione di rilevanza eseguita del motore di ricerca.
REQ-23	Search Keyword Highlighting	Highlighting delle parole ricercate con possibilità di personalizzazione (html/css)
REQ-24	Webhook Json Ingester Kentico Kontent	Componente che permette di indicizzare il contenuto direttamente dal formato JSON del Kentico Kontent Headless CMS (incrementale, completo). L'indicizzazione è attivata tramite webhooks e permette di scrivere, cambiare e cancellare i dati nell'indice nelle corrispondenti collection.

Tabella 2 - Requisiti funzionali

#### 4.1.2 Requisiti non funzionali

<b>Codice</b>	<b>Nome</b>	<b>Descrizione</b>
REQ-25	Modello di distribuzione del sistema	Il motore di ricerca dev'essere fornito in modalità SaaS ed erogato dal fornitore attraverso un'infrastruttura cloud
REQ-26	Numero ambienti	2: Sviluppo (Non deve essere permanentemente attivo, può anche essere attivato solo per scopi di test/dev) e Produzione
REQ-27	Numero minimo di espandibilità degli elementi indicizzabili	10.000.000
REQ-28	Numero minimo QPS (query per secondo)	50
REQ-29	Capacità minima di espandibilità del supporto di archiviazione dati	8 TB

Tabella 3 - Requisiti non funzionali

#### 4.1.3 Amministrazione del sistema

Per la gestione del sistema dovrà essere messa a disposizione un'area d'amministrazione, accessibile via web, nella quale poter gestire quanto indicato a seguire:

- le collection (raccolte) esistenti e la creazione di nuove;
- i sinonimi esistenti e la creazione di nuovi;
- le fonti (pagine web indicizzabili, banche dati, ecc.);
- il ranking;
- il crawling (web e database);
- i risultati della ricerca evidenziati (keymatch);
- le faccette esistenti e la creazione di nuove;
- gli utenti ed i ruoli;
- la verifica dello stato macchine, degli indici e dei feed.

Le ricerche eseguite per ogni collection configurata dovranno poter essere analizzate attraverso un report che riporta le seguenti informazioni:

- data report;
- totale pagine dei risultati;
- totale ricerche;
- ricerche distinte;
- numero di ricerche al giorno con dettaglio di mese, giorno e corrispondente numero di ricerche;
- numero di ricerche all'ora con dettaglio di ore e corrispondente numero di ricerche;
- principali numeri di parole chiave ricercate con il dettaglio delle parole e il corrispondente numero di ricorrenze;
- principali numeri di query (contenuti completi immessi nel campo di ricerca), con dettaglio di query e corrispondente numero di ricorrenze;

- intervallo dei risultati selezionati (numero di selezioni/clic per posizione nell'elenco risultati) con il dettaglio delle posizioni e il corrispondente numero di selezioni;
- pagine di risultati selezionate (numero di selezioni/clic per pagina nell'elenco dei risultati) con dettaglio dei numeri pagina e del corrispondente numero selezioni;
- numero di ricorrenze URL con dettaglio di url presenti nell'elenco dei risultati e il corrispondente numero di ricorrenze.

## 4.2 Licenza d'uso

Il presente Capitolato ha ad oggetto 1 (una) licenza d'uso comprensiva di assistenza e manutenzione ordinaria per il motore di ricerca Quelix.

All'attivazione della licenza oggetto del presente Capitolato dovrà essere redatto apposito processo verbale tra le parti (verbale avvio esecuzione) nel quale dovrà essere specificata la data di attivazione della licenza d'uso quale data di avvio del servizio.

## 4.3 Servizio di assistenza e manutenzione ordinaria e supporto

### 4.3.1 Assistenza

Per la risoluzione di problematiche di tipo tecnico e sistemistico dovranno essere messi a disposizione di IAA un servizio online per l'apertura di ticket ed un numero telefonico di assistenza diretta.

L'assistenza dovrà coprire le funzionalità e le interfacce "standard" messe a disposizione dal servizio, le funzionalità e le interfacce aggiuntive integrate per lo specifico funzionamento nel contesto di IAA e l'infrastruttura in capo all'aggiudicatario per la fornitura del servizio.

I livelli di servizio/SLA sono indicati al punto 7.4.

### 4.3.2 Manutenzione ordinaria

Per il servizio SaaS, l'operatore economico aggiudicatario dovrà offrire un servizio di manutenzione ordinaria, il quale dovrà prevedere almeno il seguente nucleo minimo di attività:

- backup dei dati;
- aggiornamento del software e dell'hardware;
- gestione dell'intera infrastruttura;
- ulteriore sviluppo e manutenzione dei componenti e degli script di feeding (standard e webhook, Ingestion XML e JSON).

L'operatore economico aggiudicatario risponderà direttamente a IAA del corretto svolgimento delle attività sopra riportate.

### 4.3.3 Supporto specialistico – a consumo

Oltre al servizio "base" di assistenza, l'operatore economico aggiudicatario dovrà mettere a disposizione di IAA un servizio di supporto e consulenza con un esperto di prodotto fornito pari a 40 ore annuali. Questo servizio è a consumo. Per la verifica delle ore svolte, l'operatore economico aggiudicatario dovrà trimestralmente inviare a IAA un report contenente l'elenco delle attività svolte con i relativi tempi impiegati.

## 5 Durata del contratto

L'affidamento oggetto del presente capitolato avrà una durata pari a 1 anno con 2 opzioni di rinnovo di 1 anno ciascuna attivabili a discrezione di IAA.

In caso di esercizio della facoltà di rinnovo da parte di IAA, il contraente è tenuto all'esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto agli stessi - o più favorevoli per la stazione appaltante - prezzi, patti e condizioni.

La comunicazione al fornitore della prosecuzione temporanea del servizio avverrà da parte di IAA a mezzo PEC entro 15 (quindici) gg dalla scadenza naturale del contratto.

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

## 6 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 € 55.000,00, oltre IVA e costi per la sicurezza derivanti da rischi interferenziali.

Il valore complessivo stimato dell'appalto, ai sensi dell'art. 35, co. 4, del D.lgs. 50/2016 e ss.mm.ii., è pertanto determinato come di seguito:

<b>Servizio/Fornitura</b>	<b>Quantità</b>	<b>Importo</b>
Licenza d'uso comprensiva di assistenza e manutenzione ordinaria per motore di ricerca Quelix per le pagine Web	1 licenza	€ 52.000,00
Supporto specialistico	40 ore	€ 3.000,00
Opzione rinnovo primo anno: Licenza e manutenzione per motore di ricerca Quelix per le pagine Web	1 licenza	€ 52.000,00
Opzione rinnovo primo anno: Supporto specialistico	40 ore	€ 3.000,00
Opzione rinnovo secondo anno: Licenza e manutenzione per motore di ricerca Quelix per le pagine Web	1 licenza	€ 52.000,00
Opzione rinnovo secondo anno: Supporto specialistico	40 ore	€ 3.000,00

Tabella 4 - 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.

## 7 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.

### 7.1 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.

### 7.2 Responsabile del servizio

Al fine di consentire un'ordinata e regolare esecuzione contrattuale, il fornitore dovrà nominare entro 5 (cinque) giorni dalla stipula del contratto due figure di contatto con specifiche caratteristiche e mansioni come di seguito illustrate:

- **Key account:** la figura si occuperà dell'impostazione, dell'organizzazione, della pianificazione e del controllo di tutte le azioni necessarie per garantire il rispetto delle prestazioni richieste e del livello di servizio per tutta la durata del contratto. Sarà inoltre il riferimento diretto per il referente in IAA per qualsiasi richiesta di tipo commerciale ed amministrativo;
- **Tecnico esperto di prodotto:** la figura, con almeno 3 (tre) anni di esperienza nella materia, fungerà da supporto per necessità di carattere tecnico (utilizzo del prodotto, configurazioni, problematiche, nuovi sviluppi o soluzioni, ecc.) e si interfacerà direttamente con il referente indicato da IAA.

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

### 7.3 Livelli di servizio/SLA

#### 7.3.1 Livelli di servizio motore di ricerca

L'operatore economico aggiudicatario dovrà garantire il funzionamento del motore di ricerca 24 (ventiquattro) ore al giorno, 7 (sette) giorni alla settimana, 365 (trecentosessantacinque)

giorni all'anno, salvo i periodi di interruzione del servizio per lo svolgimento di attività di manutenzione. L'operatore economico aggiudicatario dovrà garantire una disponibilità del servizio pari ad almeno il 99,57% (novantanove,57%) delle ore totali su base mensile o una percentuale migliorativa, a mezzo di una apposita dichiarazione in sede di offerta tecnica. Si precisa che nel calcolo della disponibilità del servizio non saranno considerate interruzioni dovute ad eventi di forza maggiore, intesi come eventi imprevisi ed imprevedibili, al di fuori del controllo del fornitore, o interruzioni concordate con IAA dovute ad interventi manutentivi programmati.

### 7.3.2 Monitoring del motore di ricerca

Per la verifica del livello di servizio erogato, l'operatore economico aggiudicatario dovrà mensilmente inviare a IAA un report contenente il dettaglio di eventuali interruzioni (data e ora dell'interruzione, durata, ecc.).

Oltre al report mensile, il servizio di monitoring del motore di ricerca deve essere integrabile con il sistema di monitoraggio di IAA (Solarwinds Orion).

Modalità possibili:

- il sistema di monitoraggio invoca delle API che informano sullo stato del sistema di ricerca;
- il sistema di ricerca notifica al sistema di monitoraggio il suo stato.

### 7.3.3 Livelli di servizio help desk tecnico

- a) L'operatore economico aggiudicatario dovrà mettere a disposizione di IAA un servizio online 24 ore su 24/7 giorni su 7 (24x7x365) per l'apertura di ticket riguardanti problematiche di tipo tecnico e sistemistico. Inoltre, in orario d'ufficio (orientativamente 8:30-17:30) per tutti i giorni lavorativi, il servizio di supporto dovrà essere raggiungibile anche telefonicamente.
- b) In caso di malfunzionamenti, che dovessero degradare o mettere off-line il servizio, il fornitore dovrà prevedere i seguenti 2 range di "risposta" mappati sulla gravità del problema\*:
  - Response Time: dalle 2 alle 12 ore;
  - Resolution Time: dalle 8 alle 36 ore.

(\*) in fase di offerta il fornitore dovrà dettagliare il rapporto gravità/tempi di intervento.

#### 7.3.3.1.1 Monitoring del servizio di assistenza e manutenzione

Per la verifica del livello di servizio erogato, l'operatore economico aggiudicatario dovrà mensilmente inviare a IAA un report contenente l'elenco degli interventi richiesti (data apertura, oggetto, ecc.) con i relativi tempi di risoluzione.

## 8 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.

## 9 Verifiche di conformità della fornitura del servizio

Ad avvenuta attivazione della licenza Quelix, IAA eseguirà un collaudo sulla base del piano dei lavori proposto dal fornitore, se previsto, e dei requisiti posti al punto 4. Di tale collaudo sarà redatto apposito verbale.

Le attività di supporto specialistico verranno verificate attraverso il controllo dei report forniti dall'aggiudicatario (vedi par. 4.3.3).

L'autorizzazione al pagamento della fornitura verrà data solo in caso di esito positivo del collaudo e dei controlli della reportistica.

## 10 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:

<b>Servizio/Fornitura</b>	<b>Modalità</b>
Licenza d'uso comprensiva di assistenza e manutenzione ordinaria per motore di ricerca Quelix	Fatturazione anticipata – canone annuale
Supporto specialistico	Fatturazione trimestrale posticipata - a consumo

Tabella 5 - Fatturazioni

Ai sensi dell'art. 5, co. 1, let. a) e b) del D.lgs. n. 50/2016, 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 **XL13LG4**.

Il pagamento del corrispettivo avverrà, dietro presentazione di regolare fattura, entro 30 (trenta) 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 intestate ad Informatica Alto Adige S.p.A., via Siemens 29, 39100 Bolzano e devono contenere le seguenti indicazioni: oggetto del contratto, CIG, RUP.

## 11 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 (zero,3#) per mille e l'1 (uno) 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% 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.

Sono previste inoltre le seguenti penali:

### 11.1 Servizio motore di ricerca

Causa	Importo
Disponibilità mensile del motore di ricerca inferiore al 99,57%	10% valore su base mensile della licenza d'uso (annuale)
Per ogni ora di disservizio continuativo superiore alle 4 ore	€ 50,00

### 11.2 Servizio Help Desk tecnico

Causa	Importo
Per ogni giorno in cui vengono violate per più di 1 ora le SLA di messa a disposizione del servizio (vedi punto 7.4.2 lett a.)	€ 50,00
Violazione delle SLA Response/Resolution time (vedi punto 7.4.2 lett. b.) su singolo ticket	€ 50,00

Tabella 6 - Penali

## 12 Varianti

Ai sensi dell'art. 106, co. 12 del D.lgs. n. 50/2016 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 dell'art. 106

del D.lgs. 50/2016 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. 106, co. 1, lett. b), del D.lgs. n. 50/2016.

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 operatore economico. Le modifiche non in precedenza autorizzate non danno titolo a pagamenti o rimborsi di sorta e, ove il responsabile del procedimento lo giudichi opportuno, comportano la rimessa in pristino, a carico del contraente, della situazione originaria preesistente.

È fatta salva, comunque, l'applicazione dell'art. 106 del D.lgs. n. 50/2016 e ss.mm.ii..

### 13 Divieto di cessione del contratto e subappalto

Ai sensi dell'art. 105, co.1 del D.lgs. 50/2016 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. 105, co. 2 e seguenti, del D.lgs. 50/2016 e ss.mm.ii..

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.

## 14 Risoluzione e recesso

Trovano applicazione per la risoluzione ed il recesso del contratto le disposizioni previste dagli articoli 108 e 109 del D.lgs. 50/2016 e ss.mm.ii..

IAA può recedere dal contratto, in qualunque tempo e fino al termine della prestazione, secondo la procedura prevista dall'art 109 D.lgs. 50/2016 e ss.mm.ii.. 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.

## 15 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.

## 16 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.

## 17 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.

## 18 Revisione prezzi

1. I prezzi offerti tengono conto di tutti gli obblighi e oneri posti a carico dell'operatore economico aggiudicatario dal presente affidamento e da ogni altro documento contrattuale. Essi sono fissi e invariabili per tutta la durata del contratto, comprese le possibili proroghe. L'operatore economico aggiudicatario non ha in nessun caso diritto di pretendere prezzi suppletivi o indennizzi di qualunque natura, fatto salvo quanto previsto all'art. 1664 c.c. e quanto previsto per la rivalutazione ASTAT ex lege.
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.

## 19 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.

## 20 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.

## 21 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.

## 22 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 sopraccitati 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.

## 23 Sicurezza dati

### 23.1 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.

### 23.2 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 9) 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 8).

<b>Tipologia di contratto</b>	<input type="checkbox"/>	a) contratti di sviluppo, realizzazione e manutenzione evolutiva di applicazioni informatiche
	<input checked="" type="checkbox"/>	b) contratti di acquisizione di prodotti (hardware o software)
	<input type="checkbox"/>	c) contratti per attività di operation e conduzione
	<input type="checkbox"/>	d) contratti per servizi diversi da a) e c) (es. supporto specialistico, formazione, help desk, ecc.)
<b>Livello di Criticità Complessiva (LCC)</b>	<input type="checkbox"/>	BASSO
	<input type="checkbox"/>	MEDIO
	<input checked="" type="checkbox"/>	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
<b>Tipologia di contratto</b>	<b>a) contratti di sviluppo, realizzazione e manutenzione evolutiva di applicazioni informatiche</b>	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>b) contratti di acquisizione di prodotti (hardware o software)</b>	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
	<b>c) contratti per attività di operation e conduzione</b>	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
	<b>d) contratti per servizi diversi da a) e c) (es. supporto specialistico, formazione, help desk, ecc.)</b>	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.

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

<b>Requisito</b>	<b>Descrizione</b>
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 presenta 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.
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

## 24 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.

## 25 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 da far sottoscrivere all'operatore economico aggiudicatario.

## 26 Proprietà del SW sviluppato e dei prodotti in genere 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 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.

## 28 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.

## 29 Foro competente

Per tutte le controversie derivanti dall'esecuzione del contratto, comprese quelle non oggetto di transazione ai sensi dell'art. 208 del D.lgs. 50/2016 e ss.mm.ii., sarà competente in via esclusiva il Foro di Bolzano.

## 30 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. In caso in cui la fornitura o il servizio preveda un trasferimento di dati verso paesi extra UE, l'esecutore dovrà verificare dapprima la sussistenza delle condizioni previste agli articoli 45 e 46 del Regolamento UE, e successivamente riceverne formale autorizzazione da parte di IAA.
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;
  - c. tenere in forma scritta un registro delle categorie di attività svolte quale Responsabile del trattamento dei dati;
  - 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;

- 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 36 ore IAA di qualsiasi violazione dei dati (Data Breach) sia venuta a conoscenza secondo procedure concordate;
- g. interagire con IAA in caso di richieste di informazioni od effettuazione di controlli e accessi da parte 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:
  - i. alle richieste di esercizio dei diritti da parte degli interessati,
  - ii. alla segnalazione delle violazioni dei dati personali,
  - iii. alla valutazione d'impatto sulla protezione dei dati,
  - iv. alla consultazione preventiva,
  - v. 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. l'esecutore si impegna ad imporre ad eventuali sub fornitori, autorizzati formalmente come responsabili e/o sub responsabili da IAA, con 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 ed ogni suo eventuale aggiornamento;
- 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;

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.

### 31 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 direttive e sue eventuali successive modificazioni che dovessero insorgere posteriormente alla data di stipulo 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.