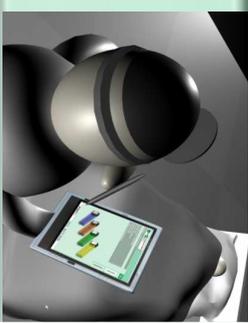


Conservazione Legale Sostitutiva



Gestione ICT
Ricerca e Sviluppo
Sistemi Informativi **Niguarda**

Dialogo tecnico



Contenuti



- *Premessa / Oggetto della fornitura*
- *Condizioni contrattuali*
- *Caratteristiche tecniche della fornitura*
- *Natura e volumi dei dati trattati*
- *Caratteristiche del servizio*
- *Caratteristiche dei server locali*
- *Assistenza e manutenzione, SLA e penali*
- *Attività di formazione*
- *Sicurezza e tutela dei dati personali*
- *Attività delegate al Fornitore*
- *Attività successive alla cessazione del servizio*





Premessa – oggetto della fornitura



- Premesso che la figura del Responsabile della Conservazione è mantenuta internamente all'Azienda oggetto della fornitura è:
 1. Servizio di archiviazione centralizzato in Data Center presso il Fornitore, per la conservazione legale sostitutiva di documenti informatici prodotti nell'ambito dell'Azienda Ospedaliera.
 - Il servizio ha caratteristica "chiavi in mano"
 - Si affidano al Fornitore tutte le problematiche tecniche e procedurali inerenti all'archiviazione legale dei documenti informatici, fatte salve quelle espressamente riservate all'Azienda nel presente Capitolato tecnico.
 - Il Fornitore si farà carico del processo di archiviazione, ricevendo i documenti e archivilandoli in modo idoneo all'interno del proprio Data Center.
 - In conformità alla normativa vigente e ai successivi aggiornamenti, con particolare riferimento a:
 - Codice dell'Amministrazione digitale (d.lgs. 7 marzo 2005, n. 82)
 - Deliberazione Cnipa 19 febbraio 2004, n. 11 recante le regole tecniche per la riproduzione e conservazione di documenti su supporto ottico idoneo a garantire la conformità dei documenti agli originali
 - Conforme CRS-SISS Regione Lombardia ovvero implementare le interfacce specificate nel documento **AS-SEVO-SELG**
 2. Servizi di supporto
 - Help desk applicativo a disposizione degli utenti a supporto delle procedure;
 - Call center per la gestione dei guasti;
 - Assistenza e riparazione on site con sostituzione HW e SW
 - Supporto specialistico..
 3. Formazione



Condizioni contrattuali



- La completa attivazione del sistema fornito entro 60 giorni dalla firma del contratto di fornitura.
- Entro 30 giorni dal termine di attivazione realizzata una attività di collaudo che copra tutte le funzionalità, in base ad una esautiva check list proposta tempestivamente dal Fornitore e che l'Azienda potrà integrare a sua discrezione.
- L'idoneità della fornitura verrà sancita dal collaudo se con esito totalmente positivo.
- I documenti precedentemente archiviati dall'attuale fornitore del servizio dovranno essere messi nella piena disposizione dell'Azienda entro 60 giorni dal completamento del collaudo del sistema.
- I documenti pregressi da conservare e non sottoposti in precedenza a conservazione sostitutiva dovranno essere messi nella piena disposizione dell'Azienda entro 180 giorni dal completamento del collaudo del sistema
- Il Fornitore dovrà essere preferibilmente titolare diretto del Data Center
- Il Fornitore potrà inoltre avvalersi di partner per la realizzazione di alcuni aspetti non prevalenti del servizio; in tal caso l'offerta dovrà contenere l'indicazione e la descrizione dei partner, nonché i dettagli delle attività loro affidate. In questo caso il Fornitore rimarrà comunque l'unico responsabile e l'unico interlocutore nei confronti dell'Azienda per tutti gli aspetti della fornitura, nessuno escluso.





Caratteristiche tecniche della fornitura

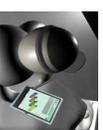


Il Fornitore deve garantire:

- completezza della fornitura come soluzione “chiavi in mano”
 - piena funzionalità della configurazione hardware e software e di tutti componenti accessori
 - adeguato livello di aggiornamento tecnologico di tutti i componenti della fornitura
 - efficienza e affidabilità di funzionamento
 - adeguati servizi di implementazione, formazione ed assistenza
 - monitoraggio, manutenzione ed aggiornamento del sistema nel tempo
 - sicurezza per le persone e per i dati secondo le normative vigenti
 - piena e leale collaborazione tecnico-operativa con i fornitori degli altri applicativi aziendali correlati, al fine di ottenere la necessaria integrazione
- L'Azienda dovrà essere totalmente sollevata dalla gestione tecnologica necessaria per garantire efficienza del servizio, continuità di erogazione e conformità alle normative: saranno a carico dell'Azienda solo le attività di configurazione della rete locale e degli strumenti di comunicazione esterna che si renderanno necessarie per il funzionamento del sistema di conservazione.
 - Il sistema dovrà gestire le attività di formazione dei volumi di conservazione secondo criteri totalmente configurabili che ne determinino, ad esempio, i rispettivi contenuti, le dimensioni e i tempi massimi di permanenza dei documenti.
 - Dovrà inoltre gestire le attività di firma dei volumi e di apposizione delle marche temporali.
 - Il Data Center sarà posto in collegamento a cura del Fornitore, il dimensionamento del collegamento, sulla base di quanto esposto nel presente Capitolato, è responsabilità del Fornitore. Il collegamento di rete con il Data Center dovrà essere garantito e mantenuto a totale cura e spese del Fornitore.



Caratteristiche tecniche della fornitura



- Una parte dei documenti soggetti a conservazione legale è costituita da documenti sanitari.
- il Fornitore dovrà garantire la possibilità di notificare al SSSS (Sistema Informativo Socio Sanitario) della Regione il perfezionamento delle procedure di conservazione di ciascun documento, nonché la possibilità di configurare le autorizzazioni di accesso ai documenti conservati (tramite il sistema di conservazione in oggetto) in base a profili autorizzativi articolabili.
- Un'altra parte dei documenti soggetti a conservazione legale è costituita da documenti conformi al protocollo DICOM: il sistema PACS locale e/o gli applicativi tributari invieranno al sistema di conservazione, mediante metodi DICOM, i documenti che devono essere archiviati.
- Eventuali sistemi di compressione di documenti DICOM utilizzati presso il Data Center e/o in fase di trasmissione dei dati dovranno essere esaurivamente documentati dal Fornitore, rispondere a riconosciuti standard internazionali, essere perfettamente “lossless” e garantire la piena reversibilità al formato non compresso. E' a carico del fornitore la verifica della compatibilità delle procedure DICOM utilizzate rispetto al PACS aziendale.





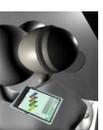
Caratteristiche tecniche della fornitura



- Per le postazioni di lavoro degli operatori aziendali, costituirà requisito preferenziale l'adozione di una interfaccia WEB-based. Dovrà essere possibile profilare l'ambito operativo del singolo operatore.
- Il sistema sarà strutturato per servire fino a 15 utenti con tempi di risposta rapidi ed un significativo margine di capacità, tale da sostenere in prospettiva, senza decadimenti di prestazioni, un fisiologico incremento delle utenze ed un allargamento dell'ambito applicativo.
- Il Fornitore dovrà farsi carico di progettare e realizzare le modalità ed i sistemi di interfaccia con tutti gli altri sistemi informatici aziendali che producono documenti, e relative indicizzazioni, indirizzati alla conservazione sostitutiva.
- Pur operando in collaborazione con i rispettivi fornitori e/o con l'ICT aziendale, sarà responsabilità del Fornitore progettare e realizzare interfacce idonee, che diano garanzia di una corretta, stabile, sicura, efficiente ed esaustiva interazione fra i sistemi interessati, e che siano dotati di adeguati sistemi di controllo e gestione degli errori.



Caratteristiche tecniche della fornitura



- La garanzia di sicurezza dei dati è, per la natura del servizio, un requisito assolutamente fondamentale della fornitura.
- Devono essere garantiti massimi standard di sicurezza dei dati e degli accessi per una piena tutela della integrità e della riservatezza, secondo le norme vigenti ed i migliori standard internazionali.
- Il sistema sarà dotato di procedure e soluzioni tecniche che assicurino, di fronte all'eventualità di eventi negativi, la massima garanzia possibile di continuità di servizio e di integrità dei dati.
- L'accesso degli amministratori di sistema ai sistemi predisposti dal Fornitore presso l'Azienda e la relativa attività dovranno essere registrati e monitorati in conformità alle prescrizioni vigenti in materia di Privacy. Le modalità di accesso degli amministratori di sistema dovranno essere conformi alle policy di sicurezza informatica dell'Azienda e le credenziali saranno gestite dal referente aziendale dell'impianto o da un suo incaricato.
- Il Fornitore predisporrà, in collaborazione con l'Azienda, formali procedure di disaster recovery e collaborerà, per quanto di competenza, alla redazione delle schede di impianto aziendali.





Natura e volumi dei dati trattati



- Il servizio deve essere configurato e dimensionato in base ai dati appresso riportati, ma la soluzione proposta deve tenere conto che il volume dei documenti interessati alla conservazione e l'ambito di applicazione del servizio potrebbero ampliarsi.
- I documenti informatici attualmente da sottoporre a conservazione sostitutiva sono i seguenti (il dato relativo alla numerosità dei documenti è puramente indicativo e non potrà in nessun caso essere invocato dal Fornitore in relazione all'esecuzione della fornitura):
 - a) Referti sanitari digitalizzati in formato PDF - pazienti dell'azienda
 - Repository aziendale 1 n. 600'000 Volume annuo 18 GB
 - b) Referti sanitari digitalizzati in formato PDF - pazienti di altri Enti sanitari
 - Repository aziendale 2 n. 30'000 Volume annuo 1 GB
 - c) Immagini diagnostiche - documenti DICOM su PACS
 - Sistema PACS Volume annuo 12700 GB (modalità non compressa)
 - d) Documenti informatici - archiviazione legale per protocollo informatizzato
 - Protocollo Informatico Volume annuo 1 GB
 - e) Documenti informatici - atti gare informatizzate
 - Applicazione gestione gare Volume annuo 30 GB

Per quanto riguarda il pregresso:

- a) il Fornitore dovrà riprendere tutti i documenti da Telecom Italia S.p.A.
 - Al 30/09/2010 n. 1'081'000 Volume: 26 GB
- c) il Fornitore dovrà riprendere le immagini dal PCAS aziendale.
 - Al 30/09/2010 Volume: 16000 GB (modalità non compressa)



Natura e volumi dei dati trattati



- L'acquisizione del pregresso dovrà in ogni caso essere effettuata dal Fornitore per tutti i relativi documenti aziendali prodotti fino alla data di entrata in funzione del nuovo sistema di conservazione legale oggetto del presente Capitolato, senza soluzione di continuità rispetto ai nuovi documenti salvati.
- Il collegamento di rete con il Data Center del Fornitore dovrà avere una banda minima garantita e consentire di trasferire, tramite tale banda garantita, dal server presso l'Azienda allo storage del Fornitore, l'intero volume annuo di documenti aziendali - come sopra determinato in 12'750 GB - in 3'500 ore (indicativamente corrispondenti a circa 16 ore al giorno per 220 giorni).
- Il Fornitore deve garantire che il collegamento al Data Center supporti anche la trasmissione, nello stesso numero di ore sopra indicato, di un incremento del volume dei documenti pari al 30% del totale annuale sopra riportato. Tale incremento può anche essere garantito, a scelta del Fornitore, anche tramite successivo intervento di adeguamento del collegamento, senza oneri per l'Azienda, da effettuarsi, a cura e spese del Fornitore, entro 60 giorni dal manifestarsi dell'esigenza.
- Il canone del servizio rimarrà invariato fino ad incremento del volume complessivo dei nuovi documenti conservati (ossia senza considerare la conservazione del pregresso), determinato su base annuale con decorrenza dalla data di attivazione del servizio, del 10% rispetto al volume complessivo come sopra preventivato.





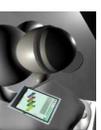
Caratteristiche del servizio



- Il Fornitore dovrà mettere a disposizione del Responsabile della Conservazione e dei suoi delegati i necessari certificati di firma digitale, e dovrà gestire le inerenti pratiche dovute in caso di cessazione della funzione o di smarrimento o malfunzionamento del supporto (revoca della validità del certificato).
- Il Fornitore dovrà farsi carico di attivare il servizio di rilascio delle marche temporali il cui costo è compreso nel canone complessivo della fornitura.
- Il Fornitore dovrà effettuare il costante monitoraggio dell'infrastruttura (reti e sistemi) mediante l'utilizzo di una propria centrale di controllo che garantisca il monitoring di tutti gli elementi hardware afferenti al progetto, compresi quelli posti dal Fornitore presso l'Azienda [...]. Se il problema riscontrato concerne il sistema di rete locale aziendale, il Fornitore dovrà attivare una immediata segnalazione al competente presidio dell'Azienda.
- Il Fornitore effettuerà il backup dei dati archiviati nel Data Center con un back-up incrementale almeno giornaliero ed una retention almeno pari ad una settimana. I supporti fisici del back-up dovranno essere conservati in condizioni di massima protezione da eventi negativi, con modalità da descrivere nell'offerta presentata.
- Il Fornitore comunicherà tempestivamente all'Azienda le attività programmate in grado di influire sull'efficienza del servizio.



Caratteristiche del servizio



- Il processo di archiviazione prevederà, tramite apposite soluzioni applicative realizzate dal Fornitore, il trasferimento dei documenti informatici verso il server locale del Fornitore preposto, presso l'Azienda, alla procedura di conservazione. Il Fornitore potrà proporre soluzioni impiantistiche che non prevedano un server presso l'Azienda, descrivendo dettagliatamente le procedure operative ordinarie e straordinarie che garantiscano una adeguata continuità di servizio a fronte di problemi di collegamento con il Data Center.
- I documenti trasferiti andranno a formare automaticamente dei volumi secondo i criteri ampiamente configurabili senza necessità di programmazione.
- I volumi chiusi (per raggiungimento delle dimensioni o del tempo massimi) verranno presentati dal sistema al Responsabile della Conservazione tramite una interfaccia di agevole utilizzo, che da un lato consenta di evidenziare in modo sintetico i volumi in corso di trattamento, dall'altro consenta di navigarne i contenuti attraverso le indicizzazioni richieste e di visualizzare i singoli documenti.
- Il contenuto informativo delle interfacce dovrà essere ampiamente personalizzabile, preferibilmente senza necessità di programmazione.
- I documenti compresi nei volumi dovranno essere indicizzati secondo i campi definiti dall'Azienda. Dovrà essere possibile gestire in parallelo, a volontà dell'Azienda, un doppio sistema di indicizzazione, l'uno completo di tutto il set di indicizzazione previsto dall'azienda, l'altro contenente solo i campi indispensabili alla produzione dell'originale informatico legalmente valido, al fine di rispettare la Privacy degli altri interessati i cui documenti sono compresi nel volume di conservazione le-gale da prodursi a terzi.





Caratteristiche del servizio



- La procedura di firma da parte del Responsabile della Conservazione aziendale o di un suo delegato, potrà essere eseguita a scelta, con un unico lancio della procedura, su un singolo volume, su un insieme di volumi, su una o più categorie di volumi o su tutti i volumi predisposti per la firma.
- La procedura di firma da parte del Responsabile verificherà, ove presente, la validità, in quel dato momento, delle firme apposte su ciascun documento formante il volume, controllando che siano in periodo di validità e non revocate.
- Eventuali eccezioni verranno evidenziate tramite un'interfaccia che guidi la successiva gestione dei documenti privi di firma valida, i quali verranno in ogni caso sottoposti a conservazione legale.
- La firma dell'operatore verrà apposta sul file delle impronte che verrà sottoposto a marcatura temporale.
- Il sistema dovrà consentire agli operatori di rilevare in autonomia le statistiche sui documenti già sottoposti a conservazione presso il Data Center e sui documenti preparati per la conservazione. Dovrà inoltre mettere a disposizione strumenti configurali di allarme automatico, via e-mail e/o SMS, in caso di anomalie nel processo di formazione dei volumi, di firma o di trasferimento al Data Center.
- I volumi firmati verranno indirizzati in modo automatico alla conservazione presso il Data Center.
- Il sistema dovrà poi offrire una interfaccia di agevole utilizzo che consenta di ricercare un documento fra tutti quelli archiviati, tramite una o più delle chiavi di indicizzazione impostate.
- I documenti PDF selezionati potranno essere direttamente visualizzati. Per gli altri se ne potranno almeno consultare le caratteristiche essenziali.
- Il documento richiesto verrà trasferito in locale presso l'Azienda unitamente ai relativi file delle impronte firmati, previa verifica dell'integrità e dell'autenticità del documento stesso.



Caratteristiche del servizio

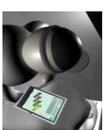


- L'operatività può quindi schematizzarsi nelle seguenti attività essenziali, la descrizione delle quali ha finalità esemplificativa del processo che si intende implementare, senza essere esaustiva:
 - Il Responsabile della Conservazione aziendale, o un suo delegato, con la periodicità scelta accede al sistema, e visualizza la situazione dei volumi chiusi in attesa della procedura di conservazione; tramite il proprio certificato digitale attiva la procedura di firma dei volumi selezionati
 - il sistema genera per ogni volume selezionato un'evidenza informatica contenente le impronte hash di ciascun documento e la serie (o la doppia serie) di chiavi di indicizzazione
 - il sistema controlla la validità in corso delle firme apposte sui singoli documenti; eventuali firme non valide presenti sui documenti vengono segnalate per la successiva gestione digitale
 - l'evidenza informatica viene sottoposta a marcatura temporale e ad apposizione della firma
 - i volumi firmati vengono indirizzati all'area di storage del Data Center
- Periodicamente, con cadenza almeno semestrale, il server del Data Center verifica l'integrità e la validità degli archivi memorizzati.
- Il Fornitore dovrà conservare tutte le versioni dei software utilizzati nel processo di conservazione sostitutiva.





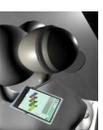
Caratteristiche dei server locali



- Il Fornitore, fatte salve soluzioni alternative di cui al punto 5 adeguatamente documentate e sostenibili in termini di continuità di servizio, dovrà fornire, configurare, installare, condurre, monitorare e mantenere l'hardware ed il software di base relativi al server o ai server necessari presso l'Azienda per il funzionamento del si-stema di conservazione sostitutiva.
- La configurazione hardware dovrà essere definita dal Fornitore in modo da assicurare una corretta erogazione del servizio nel rispetto degli SLA richiesti dall'Azienda.



Assistenza e manutenzione, SLA e penali



- Il servizio di assistenza del Fornitore deve garantire la piena e continua fruibilità del servizio di conservazione sostitutiva e dovrà prevedere, tra l'altro:
 - help-desk
 - gestione da remoto dei server del Fornitore presso l'Azienda
 - interventi on-site
- Per segnalare ogni tipo di esigenza di assistenza il Fornitore dovrà mettere a disposizione degli utenti dell'Azienda un servizio di help-desk ad accesso unificato dotato di uno strumento informatico di trouble ticketing per il corretto tracciamento della segnalazione, dalla sua apertura fino alla sua risoluzione, con la misurazione dei tempi di esecuzione delle operazioni. L'Azienda potrà richiedere in qualsiasi mo-mento statistiche e dettagli sulle richieste gestite dall'help-desk, nonché informazioni sullo stato di avanzamento dei singoli interventi aperti.
- Il servizio di help-desk dovrà essere attivo almeno dalle ore 9:00 alle 17:00, dal lunedì al venerdì, esclusi i giorni festivi.



Assistenza e manutenzione, SLA e penali



- Il servizio prevede le seguenti attività articolate su tre tipologie di manutenzione:
 - **Manutenzione Correttiva:** garanzia del mantenimento della operatività e delle funzionalità dell'applicazione software attuata anche attraverso la rimozione di errori residui, non identificati nella fase di produzione, che si manifestano nel corso del contratto, nonché adeguamenti, anche di elevata entità, a seguito di variazioni normative o regolamentari in materia di conservazione legale dei dati o di trattamento dei dati personali
 - **Manutenzione Adattativa:** assicurare il costante, efficace e tempestivo aggiornamento ed evoluzione delle funzionalità del software applicativo rispetto a variazioni organizzative dei processi di lavoro ed evoluzione o sostituzione dei sistemi software di base
 - **Manutenzione Perfettiva:** costante, efficace e tempestivo aggiornamento ed evoluzione delle funzionalità del software applicativo rispetto a variazioni organizzative dei processi di lavoro che comportino interventi di modifica del software di elevata entità, esigenze di miglioramento di prestazioni, facilità d'uso, robustezza e sicurezza, esigenze di estensioni funzionali.
- Le attività di manutenzione correttiva sono comprese nel canone annuale di manutenzione.
- Le attività relative alla Manutenzione Adattativa e Perfettiva si intendono effettuate dietro richiesta esplicita dell'Azienda ed a seguito di valutazione tecnico economica da parte del fornitore, salvo i casi di evoluzioni del software rientranti nelle attività generali di sviluppo e aggiornamento del prodotto da parte del Fornitore di cui sopra.

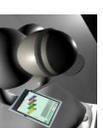


Assistenza e manutenzione, SLA e penali

- I tempi minimi di presa in carico e di intervento corrispondono alla copertura oraria dei servizi di supporto sistemistico e quindi dalle 9:00 – 17:00 dal lunedì al venerdì, festivi esclusi.
- Il livello di servizio della manutenzione, sia software che hardware, dipende dalla criticità dell'evento che ha determinato la richiesta di intervento. Il grado di criticità è dichiarato dall'autore della richiesta di intervento.
- Sono di seguito definiti i gradi di criticità per tipologia di manutenzione:
 - **Manutenzione correttiva:**
 - bloccante: malfunzionamento che impedisce lo svolgimento del processo di lavoro dipendente dalla applicazione considerata;
 - grave: malfunzionamento che pur non impedendo lo svolgimento del processo di lavoro dipendente dalla applicazione considerata, ne ostacola la continuità, l'efficacia, l'efficienza, la sicurezza, la qualità o altri attributi significativi;
 - lieve: malfunzionamento che non ostacola il regolare svolgimento del processo di lavoro dipendente dalla applicazione considerata.
 - **Manutenzione adattativa o perfettiva:**
 - urgente: intervento che richiede immediato intervento perché impedisce il funzionamento del sistema;
 - non urgente: ogni altro tipo di intervento.



Assistenza e manutenzione, SLA e penali



Il servizio di Manutenzione dovrà avvenire secondo i seguenti Livelli di Servizio:

Tipologia	Criticità	Presenza in carico	Risoluzione
Man. Correttiva	Bloccante	1 ora lav.	8 ore lav.
Man. Correttiva	Grave	2 ore lav.	16 ore lav.
Man. Correttiva	Lieve	3 ore lav.	32 ore lav.
Man. Adattativa	Urgente	5 giorno lav.	(*)
Man. Adattativa	Non urgente	10 giorni lav.	(*)
Man. Perfettiva	Urgente	10 giorni lav.	(*)
Man. Perfettiva	Non urgente	20 giorni lav.	(*)

(*) = Rispetto dei tempi stabiliti nel piano di lavoro concordato

- L'Azienda adoterà un monitoraggio continuo del servizio (con cadenza discrezionale) per valutare la corretta attivazione ed erogazione dei servizi ed il non degrado delle funzionalità richieste in termini di performance e contenuti.
- Con riferimento al momento di collaudo, verrà valutato lo stato del sistema, con la determinazione dei livelli di efficienza erogati.



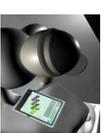
Assistenza e manutenzione, SLA e penali



- Nel caso in cui risultasse una diminuzione dell'efficienza rispetto alla situazione di partenza o a quanto comunque previsto dal presente Capitolato, il Fornitore sarà tenuto ad intervenire a ripristinare il livello di performance originario. In caso di permanenza dello stato di degrado oltre una giornata lavorativa rispetto ai tempi di risoluzione previsti verranno attivate le decurtazioni sul canone relativo al mese interessato commisurate secondo i criteri e le modalità specificati nel Disciplinare di gara.
- Oltre a ciò, l'Azienda applicherà specifiche penali in caso di mancato rispetto dei tempi di intervento sopra previsti.
- Il ritardo degli interventi di manutenzione rispetto ai tempi sopra previsti per presa in carico e risoluzione comporteranno, a carico del Fornitore, le seguenti penali:
 - 50 € (cinquanta euro) orarie + IVA, per ogni ora (la prima anche per frazioni) di interruzione nella continuità del servizio, dovute a gestione o conduzione intempestiva o lacunosa, con esclusione di ritardi imputabili a:
 - limitazioni di accesso fisico ai sistemi
 - collocazione dei sistemi in locali non idonei
 - non corrette informazioni rilasciate al Fornitore dall'Azienda
 - [...]
 - 250 € (duecentocinquanta euro) + IVA al giorno, per ogni giorno di ritardo sulle attività pianificate e regolate da ordini di acquisto
- Per tutte le situazioni di inadempienza del Fornitore, l'Azienda si riserva di richiedere, oltre alle penali di cui sopra, il risarcimento di oneri o danni eventualmente derivanti direttamente od indirettamente dal disservizio causato nella misura riconducibile esclusivamente al comportamento non conforme del Fornitore.



Attività di formazione



- Le procedure connesse al processo di archiviazione ex-lege necessitano l'acquisizione di specifiche competenze.
- E' pertanto necessario fornire gli addetti aziendali una formazione completa ed attenta non solo alle soluzioni tecnologiche adottate, ma anche agli aspetti legali connessi alle dinamiche del processo di conservazione sostitutiva.
- Il Fornitore dovrà fornire una adeguata attività di formazione preventiva dedicata al Responsabile della Conservazione, ai suoi collaboratori ed al personale informatico aziendale direttamente coinvolto nell'attuazione del servizio. L'attività di formazione si completerà con una fase di affiancamento in sede di avvio del sistema.
- Il numero massimo di utenti aziendali interessati alla formazione preventiva è 15 ed il Fornitore nell'offerta dovrà prevedere per questa attività almeno 2 giornate.
- Il numero massimo di utenti interessati all'attività di affiancamento è 10, e dovranno essere previste almeno 2 giornate.
- Il costo della suddetta formazione è incluso nel canone contrattuale, ma nell'offerta dovrà essere specificato il costo unitario delle giornate di formazione, e l'Azienda, a tale costo, potrà richiedere giornate di formazione integrative o successive.
- L'offerta dovrà descrivere e quantificare le attività di formazione previste, che dovranno essere effettuate da personale specializzato. Tutta l'attività di formazione verrà svolta presso l'Azienda.
- Dovrà essere fornita dall'inizio dell'attività di formazione, in forma digitale, una esaustiva manualistica del software.



Sicurezza e tutela dei dati personali



- Lo storage utilizzato presso il Data Center del Fornitore dovrà rispondere ai più avanzati criteri di sicurezza e di aggiornamento tecnologico, ad esempio con configurazione in RAID, ed offrire opportune soluzioni tecniche in grado di garantire la massima robustezza intrinseca del sistema di memorizzazione e la possibilità di recupero automatico del fault di una singolo unità disco.
- Se richiesto dalla normativa, i dati conservati nello storage dovranno essere crittografati.
- Il Fornitore prende atto che i documenti oggetto del servizio di conservazione legale contengono dati personali sensibili di natura sanitaria; anche tutelati da leggi speciali (HIV, IVG, violenza subita, tossicodipendenza, etc.)
- La responsabilità della relazione del Documento Programmatico della Sicurezza è in carico all'Azienda, in quanto Titolare del trattamento; il Fornitore dovrà comunque contribuire all'adempimento, per quanto attiene alle attività a lui delegate, predisponendo, in qualità di Responsabile nominato, un adeguato contributo informativo da integrare nel DPS stesso.
- Il Fornitore dovrà redigere e fornire al Responsabile della Conservazione un idoneo manuale delle procedure di conservazione sostitutiva che, previa verifica, verrà adottato come riferimento documentale aziendale.
- L'accesso al sistema da parte degli utenti aziendali dovrà avvenire attraverso account dettagliatamente profilabili, singolarmente o per gruppi; l'autenticazione deve essere tassativamente effettuata sul dominio aziendale tramite LDAP Windows 2003.
- L'offerta del Fornitore dovrà contenere una dettagliata descrizione delle misure di sicurezza informatica, fisica e procedurale adottate.





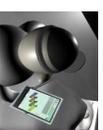
Sicurezza e tutela dei dati personali



- Potranno essere proposti ulteriori livelli di autenticazione legati alla lettura del certificato di firma o di misure antropometriche.
- L'applicativo dovrà prevedere per ogni funzionalità il tracciamento delle attività eseguite dagli utenti, le cui risultanze verranno fornite all'Azienda dietro richiesta. Il Fornitore si impegna, ove necessario, a fornire all'Azienda tutte le specifiche necessarie all'interpretazione dei log.
- Il Data Center dovrà garantire anche la massima sicurezza fisica dei sistemi di storage tramite soluzioni tecniche e procedurali di massima affidabilità.
- Dovranno essere adottati, ad esempio, i seguenti sistemi: condizionamento degli ambienti per temperatura e umidità, gruppi di continuità, generatori elettrici, monitoraggio continuo, linee ridondate, rilevatori antiumo, rivelatori antincendio, im-pianti di spegnimento automatico degli incendi a saturazione di ambiente con estin-guente chimico gassoso, strutture anti intrusione, videosorveglianza TVCC, controllo e registrazione degli accessi effettuati, impianti di allarme anti intrusione, presidio e vigilanza.
- Le zone critiche del Data Center dovranno essere tutelate da speciali procedure di accesso, possibilmente con atto di consenso del presidio.



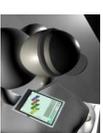
Sicurezza e tutela dei dati personali



- Tutte le procedure di conservazione sostitutiva dovranno essere pienamente conformi alla Delibera CNIPA del 19/02/2004 ed a ogni successiva modifica ed integrazione.
- Ai fini della normativa sulla protezione dei dati personali (D. Lgs. 30 giugno 2003, n. 196) il Fornitore verrà formalmente nominato Responsabile dall'Azienda (Titolare). Tutti gli eventuali partner del Fornitore verranno parimenti nominati, per quanto di loro competenza, Responsabili per il trattamento dei dati in parola.
- Il Fornitore comunicherà i nominativi e le qualifiche dei propri addetti che rivestono la funzione di amministratore di sistema per il sistema informatico oggetto del presente Capitolato, ai sensi e per gli effetti di cui al Provvedimento del 27/11/2008 del Garante per la Protezione dei dati Personali.
- Il Fornitore fornirà ai propri Incaricati ed ai propri Amministratori di sistema istruzioni scritte sui comportamenti da adottare per la tutela dei dati personali trattati.
- Il Fornitore dovrà impiegare nell'erogazione del servizio esclusivamente personale in regola con le vigenti norme di Legge per quanto concerne gli aspetti normativi, retributivi, previdenziali, assicurativi e fiscali.



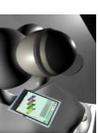
Attività delegate al Fornitore



- Ai sensi e per gli effetti del D.P.R. n. 445/2000 e della deliberazione CNIPA del 19 febbraio 2004, l'affidamento del servizio oggetto del presente Capitolato costituisce affidamento parziale al Fornitore, da parte del Responsabile aziendale del procedimento di conservazione sostitutiva, delle attività oggetto del servizio di archiviazione centralizzato in Data Center per la conservazione sostitutiva.
- In particolare vengono affidate al Fornitore le seguenti procedure:
 - memorizzazione delle evidenze informatiche sulle quali è stata apposta firma digitale e marca temporale da parte del Responsabile
 - eventuale processo di riversamento sostitutivo
 - archiviazione e disponibilità delle informazioni relative ai documenti conservati e gestione delle copie di sicurezza
 - mantenimento e resa dell'archivio del software dei programmi in gestione nelle eventuali diverse versioni
 - verifica della corretta funzionalità del sistema e dei programmi in gestione
 - adozione, per quanto di competenza in base al presente Capitolato, delle misure necessarie per la sicurezza fisica e logica del sistema preposto al processo di conservazione sostitutiva e delle copie di sicurezza dei supporti di memorizzazione
 - richiesta, per le sole attività di propria competenza discendenti da esigenze tecniche del Fornitore, della presenza di un pubblico ufficiale nei casi in cui ciò sia previsto, assicurando allo stesso l'assistenza e le risorse necessarie per l'espletamento delle sue attività
 - documentazione delle procedure di sicurezza adottate per l'apposizione del riferimento temporale di propria competenza
 - verifica periodica, con cadenza non superiore a cinque anni, dell'effettiva leggibilità dei documenti conservati provvedendo, se necessario, al riversamento diretto o sostitutivo del contenuto dei supporti
 - redazione ed aggiornamento del manuale per la conservazione sostitutiva.
- L'Azienda avrà diritto di eseguire, direttamente o tramite soggetti dalla stessa appositamente delegati, controlli sull'esecuzione del servizio anche, con modalità da concordare previamente con il Fornitore, presso il Data Center di quest'ultimo.



Attività successive alla cessazione del servizio



- In caso di cessazione del servizio, a qualsiasi motivo dovuta, Il Fornitore provvederà a trasferire su dischi fissi rimovibili, o comunque su adeguati supporti aventi caratteristiche tecniche da concordarsi con l'Azienda, i volumi di conservazione contenenti tutti i documenti conservati dall'Azienda presso il Data Center.
- Tali supporti verranno consegnati all'Azienda entro 15 giorni dalla cessazione del servizio, accompagnati da un distinta dei volumi e dei supporti, con contestuale sottoscrizione di apposito verbale di avvenuta consegna.
- I dati contenuti nei supporti consegnati dovranno essere in chiaro. Dovrà essere fornita dettagliata ed esaustiva documentazione delle modalità di indicizzazione e di archiviazione dei documenti (metadati, IdC, etc.) per consentire una agevole presa in carico dei documenti restituiti.
- Trascorsi 180 giorni dalla consegna dei supporti, ed entro 240 giorni dalla stessa - salvo che l'Azienda comunichi formalmente di avere riscontrato problemi nel trattamento dei dati ricevuti - il Fornitore dovrà cancellare tutti i dati in suo possesso inerenti il servizio di conservazione sostitutiva prestato, dandone formale comunicazione all'Azienda.

