

DISCIPLINARE TECNICO ECONOMICO DEI SERVIZI CST PROVINCIA DI PADOVA

Disciplinare tecnico/economico per la fornitura di servizi I.T. ai Comuni e altri Enti pubblici del territorio della provincia di Padova, convenzionati CST Provincia di Padova

Il presente Disciplinare stabilisce le caratteristiche tecniche, le modalità di erogazione e i corrispettivi per la fornitura dei servizi informatici/telematici nell'ambito del progetto CST (Centro Servizi Territoriali) della Provincia di Padova.

Tale sistema di servizi prevede la loro erogazione «on demand», a fronte del versamento del relativo contributo.

I servizi erogati dal CST sono riportati nel seguente elenco e generalmente hanno modalità e condizioni standard di erogazione.

Nel caso di particolari esigenze potranno esser presi in considerazione progettazioni e/o sviluppo di servizi non compresi nell'offerta di servizio. Questa fattispecie richiede un'attività di studio e progettazione che è compresa nel contributo annuo di adesione al CST.

Alcuni servizi sono realizzati con risorse interne CST, altri - sempre tramite CST, ma con il supporto di uno o più fornitori esterni individuati con regolari procedure di gara.

Elenco dei Servizi

1. Helpdesk: accesso multicanale al servizio di assistenza sui prodotti e servizi del CST
2. IntranetCST: portale web delle applicazioni software web per gli uffici comunali, portale prenotazioni, assistenza e formazione
3. Applicazioni software in collaborazione con la Questura e la Prefettura di Padova per la gestione dei dati relativi agli obblighi su "Ospitalità stranieri" e "Cessione fabbricati", assistenza e formazione
4. Incidentalità stradale: applicazione per la gestione dell'incidentalità stradale, supporto ed assistenza
5. Servizi di provider Internet
6. Servizi per collaboration: posta elettronica e produttività
7. Siti web per Comuni/Enti: realizzazione portali su CMS; assistenza e formazione
8. SIT sistema informativo territoriale per accesso ai dati catastali dei Comuni: applicazione webGIS per la consultazione condivisa dei dati cartografici ed alfanumerici; implementazione dati, assistenza e formazione
9. Lizard/GPE: per la gestione informatizzata delle pratiche edilizie attraverso la piattaforma web della Regione Veneto
10. Sistema informativo bibliotecario: progetto di catalogo collettivo, prestito interbibliotecario, assistenza e formazione
11. Hosting di server virtuali
12. PEC e firma digitale: fornitura di caselle di posta elettronica certificata e dei dispositivi di firma digitale, firma remota, assistenza/formazione
13. Conservazione a norma: per l'invio in conservazione degli atti digitali, formazione e supporto

Centro Servizi Territoriali - Provincia di Padova
Sistemi Informativi

14. Antivirus: Servizio gestito con monitoraggio da remoto, supporto e assistenza
 15. Amministratore di sistema: attività di AdS come da normativa per l'integrità e la sicurezza dell'infrastruttura informatica dell'Ente
 16. Global Service: attività di assistenza sistemistica GS, sostegno di tipo tecnologico e informatico per la diffusione delle migliori pratiche comuni già collaudate presso altri Enti della PA
 17. DPM online per la gestione dei Registri dei trattamenti e analisi dei rischi (GDPR): attivazione istanze, supporto e formazione
 18. Backup e Disaster Recovery: supporto e assistenza
 19. Tracciatura dei Log di sistema: supporto e assistenza
 20. Consulenza e progettazione nei processi di trasformazione digitale dell'Ente
-

Per accedere ai servizi su elencati, è **necessario sottoscrivere la convenzione CST** con la Provincia di Padova che prevede una quota annua alla quale andranno aggiunti i contributi richiesti per ogni servizio attivato, così come riportato su ogni singola scheda servizio.

La quota annua è così calcolata:

- € 0,20 / abitante fino a 5.000 abitanti;
- € 0,10 / abitante per i successivi dai 5.000 ai 10.000 abitanti;
- € 1.500,00 per gli Enti con popolazione superiore a 10.000 abitanti

Tale quota garantisce l'accesso al servizio di HELP DESK multicanale, alle ATTIVITA' SEMINARIALI del CST ed alle ATTIVITA' DI STUDIO E PRE-PROGETTAZIONE dei servizi, proposte direttamente dal CST della Provincia.

Per le attività di analisi e di consulenza informatica conseguenti a modifiche organizzative degli Enti, all'applicazione delle nuove normative, (spending review, CAD, privacy, etc.) il contributo richiesto sarà commisurato al numero ed alla dimensione degli Enti coinvolti, e comunque all'atto di attivazione dei servizi CST, ove possibile, tale contributo verrà detratto dalla quota fissa dei servizi stessi.

1 - Helpdesk CST: accesso multicanale al servizio di assistenza sui prodotti e servizi del CST

Il servizio di Helpdesk CST è un supporto alle attività/servizi forniti agli Enti e consente di segnalare anomalie/problematiche di tipo informatico e/o fare nuove richieste di attività/servizi previsti dal presente disciplinare; è esclusa l'assistenza/supporto su applicativi di terze parti.

Viene fatta assistenza di primo livello sui servizi erogati.

Sono presenti FAQ sul sito <http://cst.provincia.padova.it> per la risoluzione di varie problematiche.

Modalità di erogazione:

- apertura ticket sul portale Intranet CST: <https://intranetcst.provincia.padova.it>
- con e-mail a support@provincia.padova.it
- telefonicamente tramite numero verde 800.18.50.17 attivo 5 gg alla settimana solo nei giorni lavorativi dal lunedì al giovedì ore 9.00 - 16.30, il venerdì ore 9.00-13.00

Contributo al servizio:

compreso nella quota associativa annuale CST

2 – IntranetCST: portale web delle applicazioni software per gli uffici comunali, portale “prenotazioni” - assistenza e formazione

L'accesso riservato al portale <http://intranetcst.provincia.padova.it> consente l'utilizzo di tutte le applicazioni sviluppate dal CST per gli uffici comunali. Attualmente sono disponibili

- modulo **"helpdesk"** per l'assistenza sui servizi CST e la visualizzazione della rendicontazione dei servizi CST utilizzati
- modulo **"bandi di gara"** per la pubblicazione su Internet delle gare, organizzate per categorie (appalti lavori, avvisi pubblici) e per stato di avanzamento (attivi, scaduti, scaduti con esito, archivio)
- modulo **"contatti"** che permette la gestione di più rubriche (telefoni, fax, e-mail) e di più liste di invio con la possibilità di condivisione dei dati tra i diversi utenti della Intranet dello stesso Ente.
- modulo **"sms"** dal modulo contatti è possibile inviare messaggistica SMS (per tale servizio, gli SLA seguono i tempi di intervento del fornitore il servizio alla Provincia)
- modulo di **accesso al "webGIS"** (vedi relativa scheda tecnica)
- modulo di **accesso al database "ospitalità stranieri" e "cessione fabbricati"** (vedi relativa scheda tecnica)
- modulo **"agenda/e"** per la gestione degli appuntamenti del singolo o di più utenti
- modulo **"scadenario"** per schedulare le scadenze contrattuali/licenze etc.
- modulo **“prenotazioni (appuntamenti con il cittadino) e sale”** per la gestione degli appuntamenti degli uffici con il cittadino e gestione delle sale pubbliche
- Fruizione di alcuni servizi offerti tramite API dalla PDND, es. INAD per la verifica dell'esistenza di un domicilio digitale associato ad una o più anagrafiche. Per utilizzare i servizi è necessario aver aderito come Ente alla Piattaforma Digitale Nazionale Dati (PDND) e sottoscrivere al suo interno il servizio. Il CST offre supporto per le attività necessarie all'adesione alla piattaforma e sottoscrizione dei servizi.

Modalità di erogazione:

- richiesta: via e-mail a support@provincia.padova.it o via procedura helpdesk CST
- il servizio viene fornito sotto forma di credenziali di accesso al portale <https://intranetcst.provincia.padova.it>
- è prevista una sessione di formazione anche telefonica sull'utilizzo delle applicazioni, ove necessari

Contributo al servizio:

- **Start up:** compreso nella quota associativa annuale CST
- **Servizio SMS:** restano a carico degli utilizzatori gli oneri (a consumo) relativi al traffico telematico (**0,05 euro/per 1 SMS**)
- **Portale Prenotazioni** (appuntamenti con il Cittadino e sale): è previsto con contributo una tantum di **€ 800,00**

3 - Applicazioni software "ospitalità stranieri" e "cessione fabbricati"

In accordo con la Prefettura e la Questura di Padova, tutti i Comuni della Provincia possono utilizzare gratuitamente le applicazioni web denominate:

- **Ospitalità Stranieri**
- **Cessione Fabbricati**

La richiesta di adesione dev'essere fatta alla Prefettura di Padova con apposito modulo reperibile tra le FAQ del sito <http://cst.provincia.padova.it>

Il CST della Provincia di Padova, a seguito di specifica nota della Prefettura, rilascia le credenziali di accesso alle applicazioni, le guide online sulle modalità d'uso delle applicazioni stesse, l'assistenza telefonica solo sull'applicazione software, non sulla normativa che sta in capo alla Prefettura/Questura

Modalità di erogazione:

- domanda alla Prefettura di Padova con apposito modulo reperibile tra le faq del sito <http://cst.provincia.padova.it>
- credenziali di accesso al portale web <https://intranetcst.provincia.padova.it> dove è disponibile l'applicazione; la consegna avviene entro 7 gg lavorativi dalla comunicazione che la Prefettura invia alla Provincia

L'assistenza avviene tramite il servizio di helpdesk CST

Contributo al servizio: non ci sono oneri per il Comune

4 – Incidentalità stradale - applicazione per la gestione dell'incidentalità

Un software gestionale offerto su Cloud qualificato ACN, interamente via web, erogato alle Polizie Locali del territorio provinciale, per la raccolta e l'inserimento dei dati dell'incidente stradale, la generazione automatica degli atti/relazioni necessari per completare il fascicolo dell'incidente, che controlla la congruenza e completezza delle informazioni che alimentano la banca dati, con disponibilità finale del modulo statistico e del grafico geo referenziato dell'incidentalità.

Il CST si occuperà di esportare i dati ed importarli nel portale I.S.T.A.T. (G.i.n.o.) per l'assolvimento degli obblighi di comunicazione e si rapporterà con l'Ente affinché questo integri i dati mancanti o corregga eventuali errori.

Accesso al Servizio

Con nome utente e password ogni Vigile incaricato accede al portale web predisposto per tale attività in modalità profilata alla gestione degli incidenti.

Le credenziali d'accesso vanno richieste al CST della Provincia di Padova con una e-mail da inviare a support@provincia.padova.it

Contributo al servizio:

- € 200,00 annui per Ente con numero abitanti < 5.000
- € 400,00 annui per Ente con numero abitanti tra 5.000 e 10.000
- € 600,00 annui per Ente con numero di abitanti >10.000

5 - Servizi di provider Internet

Il servizio di provider Internet ha le seguenti caratteristiche:

Gestione Domino Internet

- attivazione presso le Authority e mantenimento annuale di uno o più nomi a dominio Internet, gestione del corretto funzionamento dei relativi record DNS

Spazio Web per condivisione files

- Per gli Enti che non abbiano sottoscritto il servizio posta e produttività o necessitino per esigenze specifiche e temporanee solamente di condividere files, è reso disponibile, su piattaforma Open Source NextCloud ospitata presso l'infrastruttura non certificata della Provincia di Padova. Sarà fornito un account per Ente con 5 GB di spazio disco. L'accesso all'applicativo è protetto tramite autenticazione a due fattori.

Hosting Web

- Stante le attuali indicazioni del Piano Triennale della PA di migrazione verso servizi cloud certificati non verranno accolte ulteriori richieste di hosting di portali/applicazioni.
Per eventuali hosting ancora in essere va condiviso con il C.S.T il piano per la migrazione verso soluzioni qualificate o le tempistiche di dismissione.

Modalità di erogazione e consegna

- richiesta: via e-mail a support@provincia.padova.it o via procedura helpdesk
- Consegna nuovo dominio: 7/10 gg dalla richiesta
- Modifiche al dominio 5 gg lavorativi dalla richiesta

Contributo al servizio:

Il servizio di Dominio internet, fino ad un massimo di 5 domini è compreso nella quota associativa annuale CST

Il servizio di Condivisione files con le caratteristiche sopra descritte è compreso nella quota associativa annuale CST. Richieste di ulteriore spazio o ulteriori account utente verranno valutate e quotate a progetto secondo disponibilità

6 - Servizi per collaboration: posta elettronica e produttività

Posta elettronica e produttività

- attivazione e mantenimento di indirizzi di posta elettronica @ dominio Internet di cui al servizio di Provider Internet su piattaforma **Office 365 piano E1** come offerta in convenzione Consip
- Protezione degli account tramite autenticazione a due fattori
- spazio nominale per licenza 50 GB + 50 GB di archiviazione
- protocolli POP3 - SMTP - IMAP
- Web mail
- Office web

- Office per dispositivi mobili
- Riunioni e chiamate
- Storage in cloud
- Forms

Modalità di erogazione e consegna

- richiesta: via e-mail a support@provincia.padova.it o via procedura helpdesk
- La messa in esercizio avviene in due tempi, prima la parte di posta elettronica e successivamente con l'attivazione dei servizi di produttività
- Modifiche di configurazione o richieste verranno evase in 5 giorni lavorativi
- Nuove caselle verranno consegnate in 5 giorni lavorativi previa disponibilità di licenze non ancora assegnate. Ove non vi fosse disponibilità di licenze, la richiesta sarà valutata di volta in volta dal CST sulla base delle Convenzioni Consip attive.

Tutti i dati saranno consegnati via e-mail ad un referente individuato dal Comune

Assistenza:

- per problematiche relative alla configurazione delle caselle e-mail e/o cambio password per credenziali fornite su tutti i servizi su elencati, è attivo il servizio Help desk CST, oltre alle FAQ disponibili sul sito <http://cst.provincia.padova.it>
- nessuna assistenza potrà essere fatta sulle applicazioni web sviluppate dagli Enti in hosting presso i server del CST

Contributo al servizio:

Il servizio di posta elettronica e produttività è fornito tramite licenze acquisite in convenzione Consip, alle condizioni da questa definite per quanto riguarda modalità di erogazione e contributo economico.

L'adesione al servizio è vincolante per l'intera durata della convenzione utilizzata per l'acquisto.

Il contributo richiesto per anno solare per ciascuna licenza di posta elettronica, indipendentemente dalla data di attivazione, è pari a **76 € / licenza**, corrispondente al costo sostenuto dal CST per l'acquisto.

7 - Siti web per Comuni/Enti: realizzazione di portali

Previo studio di fattibilità, possono essere sviluppati portali web per gli Enti convenzionati conformi alla normativa sull'accessibilità per i siti web delle P.A. che rispondano a particolari richieste/esigenze dell'Ente; a seguito di specifica analisi, verrà presentato all'Ente il piano di lavoro ed il relativo contributo del servizio.

Modalità di erogazione e consegna:

- richiesta: via e-mail a support@provincia.padova.it o via procedura helpdesk CST
- è necessario che l'Ente individui un referente con il quale definire il progetto, i tempi, la mappa di navigazione del sito
- verrà fatta l'analisi delle esigenze dell'Ente, impostato il progetto che comprende l'installazione del CMS, la formazione e verrà fornito un supporto anche telefonico alla redazione

Assistenza:

- è garantita l'assistenza helpdesk ai redattori sulle modalità di pubblicazione dei contenuti sul sito

Contributo al servizio:

- Contributo di realizzazione previo studio di fattibilità
- Manutenzione ed aggiornamento del software: **€ 200,00 / anno**

8 - SITI (sistema informativo territoriale integrato): servizio di accesso ai dati catastali

Il servizio mette a disposizione del Comune, tramite la piattaforma WebGIS, un accesso ai dati catastali cartografici e censuari relativi al comune. Oltre a tali dati, forniti dall'Agenzia del Territorio, potranno essere resi disponibili anche ulteriori banche dati e temi cartografici provenienti dalla Regione Veneto, dalla Provincia di Padova e dal Comune stesso.

La piattaforma mette a disposizione le seguenti funzioni:

- consultazione, analisi e rappresentazione di banche dati di natura diversa su base cartografica;
- a partire dal patrimonio informativo e dalle cartografie disponibili, è possibile generare e interrogare rappresentazioni tematiche di dati di tipo: demografico, economico, edilizio, catastale, urbanistico, ambientale, artistico, turistico, ecc.;
- consultazione agevolata dei dati censuari provenienti dall'Agenzia del Territorio;
- semplificazione di diverse tipologie di compiti e pratiche: analisi territoriali, CDU, CAE.

Modalità di accesso

L'accesso al servizio avviene tramite autenticazione sul portale web <https://intranet.cst.provincia.padova.it> con utente e password. Oltre all'autenticazione, è possibile predisporre una profilazione degli utenti per consentire accessi alla piattaforma differenziati in base alle diverse esigenze.

Prerequisiti

Connettività verso internet del Comune aderente di livello adeguato.

Disponibilità dei dati

I dati consultabili all'interno della piattaforma si dividono principalmente in quattro categorie:

- Dati forniti dalla Regione Veneto
- Dati forniti dalla Provincia di Padova
- Dati forniti dall'Agenzia del Territorio
- Dati forniti dal Comune

Esempi di dati forniti da ciascun ente:

- Ortofoto (Regione del Veneto)
- Piani di Protezione Civile, PAT/PATI (Provincia di Padova)
- Archivio catastale cartografico e alfanumerico (Agenzia del Territorio)
- Stradario, numeri civici, PRG, anagrafe, reti tecnologiche (Comune)

Trattamento dei dati

Per rendere maggiormente efficace la consultazione, l'interpretazione e l'utilizzo dei dati forniti attraverso il portale, si rendono necessarie alcune operazioni di normalizzazione da eseguire su alcuni tipi di dati. Parte di queste procedure saranno compito del Comune, che dovrà adoperarsi in maniera tale da mantenere aggiornati e corretti i dati maggiormente caratterizzanti, ovvero i dati necessari per avere un collegamento coerente con i dati catastali. Un esempio in particolare riguarda i dati anagrafici forniti dai comuni, i quali dovranno essere privi di ogni tipo di ambiguità ed incoerenza e strutturati secondo le direttive imposte dalla Provincia di Padova.

Centro Servizi Territoriali - Provincia di Padova

Sistemi Informativi

La Provincia di Padova prenderà accordi con il Comune a tal proposito e si riserva di informare i tecnici comunali in merito ad eventuali adeguamenti delle procedure di normalizzazione.

A seguito del rilevamento di eventuali dati corrotti o mal strutturati, la Provincia di Padova avvertirà i tecnici di riferimento del Comune per consentire di effettuare le opportune operazioni di correzione.

Frequenza di aggiornamento dei dati

Ogni categoria di dati è soggetta ad aggiornamenti più o meno frequenti in funzione delle tempistiche previste da ciascuno dei detentori delle banche dati. Sarà comunque compito della Provincia di Padova mantenere aggiornate tutte le banche dati, occupandosi direttamente del reperimento degli aggiornamenti messi a disposizione dai vari enti e della distribuzione degli stessi all'interno della piattaforma di consultazione. L'unica eccezione riguarda i dati forniti dal comune, per i quali dovranno essere inviate opportune segnalazioni alla Provincia di Padova in caso di aggiornamenti.

Contributo al servizio

Attivazione dell'ambiente con relativi account utenti per l'accesso ai dati censuari: **€ 200,00** /una tantum.

9 - Servizio Lizard/GPE sul datacenter provinciale

È il servizio per la gestione informatizzata delle Pratiche Edilizie del Comune attraverso la piattaforma software web LIZARD/GPE della Regione Veneto installata presso il datacenter della Provincia di Padova.

Il servizio web LIZARD/GPE è l'evoluzione del precedente software regionale client/server GPE.

Modalità di accesso

Tramite un browser ed un collegamento Internet con un account autorizzato, il tecnico del Comune si collega al portale web

<https://lizard-CODICECASTATALECOMUNE.provincia.padova.it>

e gestisce "on line" le pratiche edilizie del Comune.

Il servizio del CST comprende una fase di avvio con la creazione sul server web dedicato al LIZARD/GPE di uno spazio disco specifico per il Comune e il deploy dell'applicazione.

La fase di avvio viene svolta previo accordo del Comune con il servizio ICT e Agenda Digitale della Regione Veneto per l'eventuale conversione dei dati dal vecchio software GPE sulla nuova piattaforma, la creazione degli account utente e la formazione ai tecnici del settore Edilizia del Comune.

Assistenza sistemistica (Ruolo della Provincia di Padova)

Il servizio del CST comprende la manutenzione e l'assistenza sistemistica al server che ospita la piattaforma web per funzionamento, il backup e la sicurezza del server compresi gli aggiornamenti delle versioni di LIZARD/GPE.

Assistenza e formazione (Ruolo della Regione Veneto)

L'assistenza applicativa e per l'utente sulle funzionalità della piattaforma LIZARD/GPE, compresa la formazione e conversione dati, è a cura del personale tecnico di Regione Veneto.

Contributo al servizio:

Fase di avvio: **€ 300,00** una tantum

Manutenzione (dal secondo anno): **€ 100,00** ogni 100 GB di spazio disco richiesto dal Comune per l'applicativo LIZARD/GPE.

10 - Sistema informativo bibliotecario

A) Catalogo collettivo

Accesso al catalogo unico provinciale per la gestione del patrimonio librario del proprio Comune e della Rete di appartenenza in collaborazione con le altre Reti bibliotecarie appartenenti al Sistema Bibliotecario Provinciale, tramite il software CLAVIS NG.

Permette alla Biblioteca di gestire autonomamente cataloghi locali, cataloghi collettivi, sistemi bibliotecari e, inoltre, offre funzioni di catalogazione derivata, partecipata e di prestito interbibliotecario.

Caratteristiche del servizio:

- Gestione della piattaforma
- Utilizzo e installazione di tutti i moduli del software CLAVIS NG;
- Manutenzione ed aggiornamento del software stesso;
- Formazione di base specifica sul prodotto per il personale della biblioteca;
- Formazione avanzata on demand su argomenti specifici biblioteconomici;
- Il riversamento degli archivi da software utilizzato a CLAVIS NG (se necessario per le nuove installazioni);
- Servizio di help desk per:
 - problematiche generali di tipo informatico ed ove possibile di tipo specifico relative alle singole postazioni;
 - assistenza tecnica su CLAVIS NG;

Modalità di erogazione

Possibilità di accedere, tramite browser, al software CLAVIS NG e ai moduli ad esso associati, previa verifica di prerequisiti tecnici indispensabili

Servizio di help-desk

Formazione:

vengono garantite sessioni di formazione sull'utilizzo del software al personale individuato dal Comune.

Contributo al servizio:

1) Contributi una tantum: **€ 265,00** a postazione/utente comprendente l'attività di formazione di base degli operatori della biblioteca (8 ore)

2) Contributi di gestione: **€ 200,00/anno/utente** (dal secondo anno) per manutenzione del software, assistenza specifica su CLAVIS NG, aggiornamento.

Nessun onere dovrà essere sostenuto per le postazioni di sola consultazione Web / OPAC.

3) **Conversione degli archivi**: andranno valutati gli oneri dell'attività di volta in volta, in base alle dimensioni della banca dati ed alle caratteristiche delle registrazioni da convertire.

B) Sito web per la Biblioteca: è possibile attivare un sito web specifico per la biblioteca

11 - Hosting di server virtuali

Il CST della Provincia è in grado di ospitare sulla propria infrastruttura non qualificata, server virtuali (VM) di proprietà dell'Ente richiedente sia in caso di nuova VM, sia in caso di migrazione da un datacenter esistente. L'infrastruttura è pensata per agevolare la migrazione in cloud del datacenter di ogni Ente, consentendo però una gestione parzialmente autonoma delle VM. Essendo il datacenter provinciale non qualificato ACN, possono venire ospitate solo VM che ridondano servizi ospitati su altra sede, VM temporaneamente ospitate nel datacenter provinciale con piano di migrazione in essere verso cloud certificato o VM dedicate a servizi non essenziali

Servizi di base inclusi nell'housing di server virtuali

- server in forma di VM (dimensionate con vCPU,vRAM,vHDD)
- spazio disco (fino ad un massimo di 3TB/VM)
- connettività internet regolata da appliance Firewall
- accesso tramite VPN
- controllo remoto e autonomia gestionale parziale sulle VM
- servizio di backup infrastrutturale
- presidio operativo con gestione degli allarmi sulle VM e segnalazione all'Ente
- sicurezza dei dati
- rispetto delle norme su sicurezza e privacy

I servizi proposti, **previa valutazione di fattibilità tecnica da parte dello staff del CST**, verranno erogati in base alle richieste formulate dall'Ente.

L'Ente concorda, previa verifica della fattibilità tecnica da parte dello staff del CST, il dimensionamento delle VM in base alle proprie esigenze. Le nuove VM vengono fornite senza sistema operativo.

Il CST fornisce gratuitamente un Firewall Appliance in forma di VM, e una volta fornite le password di accesso, sarà in completa gestione dell'Ente richiedente.

Per le VM ospitate verrà effettuato il Backup Infrastrutturale giornaliero su sito geograficamente separato in copia ridondata, con un periodo di Retention di almeno 15 gg e copia d'archiviazione per 1 anno. Trattandosi di backup infrastrutturale si potrà richiedere il restore dell'intera VM e non del mero contenuto. In caso di necessità particolari per il restore, il CST si riserva di fornire una stima degli importi coinvolti da sottoporre all'Ente per accettazione.

Contributo al servizio:

Il CST fornisce ed alloca risorse virtuali totali (vCPU,vRAM,vHDD) da assegnare alle VM di ogni Ente a fronte di un contributo spese individuato su base mensile. Previa richiesta il CST può fornire una licenza di Microsoft Windows Server 2022 per ogni VM a fronte di contributo spese mensile. I contributi saranno quantificabili solo a seguito di una verifica dei prerequisiti richiesti. L'onere di tale attività di verifica è compreso nella quota associativa annua di ingresso.

Centro Servizi Territoriali - Provincia di Padova
Sistemi Informativi

Ogni Ente può richiedere una variazione del dimensionamento delle risorse totali in base alle proprie esigenze che verranno rendicontate in base alla tabella sottostante. In caso di richieste particolari nel dimensionamento di una VM il CST si riserva di fornire un preventivo personalizzato da sottoporre all'Ente per accettazione.

La tabella sottostante riporta i costi mensili del servizio:

<i>Tipo di risorsa</i>	<i>Costo mensile</i>
Licenza Ms Windows Server 2022	5,00 €
1 vCPU	5,00 €
1GB di vRAM	3,00 €
10GB vHDD (singolo pacchetto)	0,80 €
Traffico di rete in ingresso e in uscita a VM	compreso

Tale contributo spese viene ridotto del 15% in caso di Comune con popolazione residente inferiore a 5000 abitanti.

12 - PEC e firma digitale: fornitura di caselle di posta certificata e di dispositivi di firma digitale, assistenza

PEC LegalMail - Infocert:

1. PEC "standard" 2GB spazio casella + 3GB archivio sicurezza: **€ 12,50** /anno
2. PEC "silver" 2GB spazio casella + 6GB archivio sicurezza: **€ 15,00** /anno
3. PEC "gold" 2GB spazio casella + 13GB archivio sicurezza: **€ 25,00** /anno
4. PEC "massiva" fino a 2000 invii giornalieri: **€ 250,00**/anno
5. Pacchetti di PEC personalizzate con contratto "standard": **€ 60,00** /anno per pacchetto di 10 PEC sul dominio personalizzato e certificato dell'Ente + **€ 100,00** una tantum per certificazione e configurazione dominio personalizzato
6. Aumento spazio casella per ogni 1 GB: **€ 4,00**/anno
7. Conservazione a norma contenuto PEC: **€ 100,00**/anno/1GB

Firma digitale Infocert :

1. Fornitura di un dispositivo BusinessKey con due certificati a bordo, uno per la firma digitale ed uno per l'autenticazione/CNS: **€ 50,00** comprensivo di busta PIN/PUK e certificati di firma digitale e di autenticazione/CNS, validi 3 anni dalla data del rilascio
2. Rinnovo triennale dei certificati di firma e autenticazione su dispositivo Businesskey: **€ 15,00** per entrambi i certificati di firma digitale e di autenticazione/ CNS
3. Firma remota: **€ 40,00** con solo il certificato di firma valido 3 anni, rinnovabile

Modalità di erogazione:

- richiesta via e-mail a support@provincia.padova.it o via procedura helpdesk CST con la prevista modulistica reperibile tra le faq del sito <http://cst.provincia.padova.it>

13 - Conservazione a norma di documenti firmati digitalmente

Il servizio, rivolto agli Enti aderenti al CST, si avvale del portale web LegalDoc che Infocert SpA ha predisposto per l'invio in conservazione di atti firmati digitalmente. L'adesione al servizio prevede una richiesta formale alla Provincia di Padova - CST unitamente alla compilazione di modulistica ad hoc

Contributo al servizio:

- € 100,00 annuali per ogni Gb di spazio occupato in LegalDoc
- € 900,00 annuali per pacchetti da 30 GB per spazio di conservazione a norma LegalDoc
- € 550,00 contributo una tantum per avvio del servizio, creazione ambiente web in LegalDoc e attivazione utenti, supporto alla redazione del manuale standard per la conservazione degli atti, sessione di formazione Infocert
- € 550,00 contributo una tantum per l'invio automatizzato dei dati tramite connettore sviluppato dall'Ente verso i webservices di Infocert

Modalità di erogazione:

- richiesta via e-mail a support@provincia.padova.it o via procedura helpdesk CST con la previste modulistica reperibile tra le faq del sito <http://cst.provincia.padova.it>

14 - Antivirus: Servizio gestito con monitoraggio da remoto delle postazioni, supporto ed assistenza

Il servizio prevede la protezione con antivirus dei desktop e server windows in uso nell'ente, comprensivo del supporto tecnico e dell'assistenza telefonica.

Il supporto tecnico consiste nel monitoraggio quotidiano delle singole postazioni e da un intervento remoto nel caso di infezione, con supporto telefonico.

La suite viene erogata come servizio gestito dal fornitore individuato.

Servizio di assistenza:

Il servizio di assistenza tecnica viene garantito dalle seguenti fasi:

1. La proattività:

L'ente aderente viene monitorato 5 giorni la settimana per 8 ore al giorno dall'assistenza della ditta incaricata che provvede a contattare l'ente nel caso si riscontrino delle anomalie. Nel caso siano risolvibili con l'utilizzo di sessioni remote provvede alla loro chiusura trasmettendo resoconto particolareggiato, altrimenti attiva richiesta di intervento in loco alla Provincia di Padova per la necessaria autorizzazione.

Con il rilascio di nuove release software l'assistenza provvede a garantirne un adeguato periodo di test prima di rilasciarle in produzione previa concertazione con la Provincia di Padova di apposito piano d'intervento.

Trimestralmente viene garantito un controllo su tutte le installazioni atto a verificare il mantenimento dei requisiti tecnici minimi previsti per il buon funzionamento del software e contestualmente vengono applicate le eventuali patch rilasciate dal produttore del software antivirus.

2. L'assistenza:

L'ente aderente - per qualsiasi richiesta attiva una chiamata all'Helpdesk del CST, da cui scaturisce una attività per la ditta erogante il servizio, visualizzabile tramite l'applicazione web messa a disposizione dalla Provincia di Padova.

Nel caso in cui la problematica sia risolvibile da remoto, la ditta procede autonomamente altrimenti richiede autorizzazione all'intervento in loco alla Provincia di Padova, qualora l'assistenza non riesca a debellare l'infezione, procede contattando i laboratori del produttore del software antivirus al fine di ottenere un pattern file dedicato.

3. La reportistica:

Gli enti aderenti vengono costantemente informati dell'attività svolta dal servizio di assistenza mediante comunicazioni helpdesk/email.

4. La prevenzione:

Il team di assistenza predispose ed invia ai soggetti aderenti, con la massima sollecitudine, dei bollettini sulle minacce in atto e comunque più in generale dei consigli tecnici di sicurezza minima da implementare all'interno delle varie strutture per rendere più efficace e pervasiva l'azione dei software antivirus

Contributo al servizio:

Centro Servizi Territoriali - Provincia di Padova
Sistemi Informativi

€ **15,00** / annuo per client/server gestiti

15 - Amministratore di sistema: attività di AdS come da normativa per l'integrità e la sicurezza dell'infrastruttura informatica dell'Ente

L'amministratore di Sistema è generalmente, in ambito informatico, quella figura professionale che si occupa della gestione e manutenzione di un impianto di elaborazione o di sue componenti con il compito di prendersi cura dell'integrità e sicurezza dell'infrastruttura informatica.

Le aree di pertinenza, come precisato dal Garante della privacy, sono le misure minime di sicurezza per la tutela e conservazione dei dati, nonché dei sistemi informatici che li sorreggono.

Più in dettaglio la formulazione adottata dal legislatore è la seguente:

“La disciplina di protezione dei dati previgente al Codice del 2003 definiva l'amministratore di sistema, individuandolo quale "soggetto al quale è conferito il compito di sovrintendere alle risorse del sistema operativo di un elaboratore o di un sistema di banca dati e di consentirne l'utilizzazione" (art. 1, comma 1, lett. c) D.P.R. 318/1999).

L'AdS “offre il possesso di particolari requisiti tecnico-organizzativi, di onorabilità, professionali, morali o di condotta” ed è incaricato personalmente, assumendosi quindi le correlate responsabilità penali in caso di inadempienze.

Compiti e attività dell'AdS:

1. Sovrintendere al funzionamento della rete, comprese le apparecchiature di protezione (firewall, filtri, antivirus);
2. monitorare lo stato dei sistemi, con particolare attenzione per la sicurezza informatica;
3. sovrintendere alle risorse del sistema operativo e consentirne l'utilizzazione;
4. gestire le password di root o di amministratore di sistema;
5. assicurare la custodia delle credenziali per la gestione dei sistemi di autenticazione (password);
6. attribuire a ciascun utente o incaricato del trattamento un codice identificativo personale, non assegnando lo stesso codice ad altri utenti o incaricati, neppure in tempi diversi;
7. gestire i codici identificativi in modo che sia prevista la disattivazione in caso di perdita della qualifica per effetto della quale era consentito l'accesso all'elaboratore;
8. procedere alla disattivazione del codice identificativo nel caso in cui l'assegnatario dello stesso non ne faccia uso per almeno sei mesi o in caso di perdita della qualità che consentiva a tale incaricato l'accesso ad una determinata banca dati;
9. impartire agli incaricati, d'intesa con il Responsabile del trattamento dei dati personali per quanto attiene gli aspetti organizzativi, istruzioni tecniche per la custodia e l'uso dei supporti rimovibili su cui sono memorizzati i dati al fine di evitare accessi non autorizzati e trattamenti non consentiti;
10. adottare idonee misure per garantire il ripristino dell'accesso ai dati in caso di danneggiamento degli stessi o degli strumenti elettronici, in tempi certi compatibili con i diritti degli interessati;

11. impartire agli incaricati istruzioni tecniche ed organizzative che prevedano il salvataggio dei dati (Backup e recovery di dati e applicazioni);
12. predisporre sistemi idonei alla registrazione degli accessi logici (autenticazione informatica) ai sistemi di elaborazione e agli archivi elettronici; tali registrazioni (access log) devono avere caratteristiche di completezza, inalterabilità e possibilità di verifica della loro integrità;
13. informare tempestivamente il Titolare del trattamento dei dati sulle incongruenze rilevate con le norme di sicurezza e su eventuali incidenti, proponendo misure preventive e correttive;
14. proporre al Titolare del Trattamento l'acquisto di idonei strumenti elettronici da utilizzare al fine di proteggere i dati sensibili o giudiziari contro l'accesso abusivo, di cui all'art. 615 – ter c.p.;
15. provvedere o sovrintendere all'installazione e all'aggiornamento, con cadenza almeno semestrale, dei programmi antintrusione, di cui all'art. 615 – quinquies c.p.;
16. individuare, sulla scorta delle indicazioni contenute nel Provvedimento del Garante della Privacy richiamato in premessa, sistemi idonei alla registrazione degli accessi logici ai sistemi di elaborazione ed agli archivi elettronici, che abbiano caratteristiche di completezza, inalterabilità e possibilità di verifica della loro integrità adeguate al raggiungimento dello scopo di verifica per cui sono richieste;
17. assistere il titolare ed il responsabile del trattamento:
 - a) nel fornire l'autorizzazione agli incaricati per l'accesso ai dati che hanno titolo a trattare in relazione all'ambito operativo di rispettiva competenza, ai sensi dell'art. 30 del D.lgs. 196/2003;
 - b) nella gestione (custodia ed uso) dei supporti già utilizzati per il trattamento dei dati, nei limiti previsti dall'autorizzazione di cui al punto a, provvedendo affinché le informazioni precedentemente contenute non siano recuperabili, o provvedendo alla distruzione di tali supporti - soprattutto nel caso in cui tali supporti contengano dati sensibili e/o giudiziari -;

L'Amministratore di Sistema avrà l'obbligo di rispettare il segreto sulle informazioni e sui dati personali di cui viene - anche accidentalmente - a conoscenza nell'esercizio della propria funzione (art. 326 codice penale); tale obbligo permarrà anche dopo la cessazione dell'incarico.

Prerequisiti

1. esistenza di un server di controllo accessi (active directory, samba, etc);
2. PC client configurati per autenticazione in dominio;
3. esistenza profilazione utenti locali sui client;
4. esistenza profilazione utenti su sw applicativi;
5. documentazione centralizzata su server;
6. esistenza locale CED dedicato o surrogato, nei limiti della decenza;
7. strumenti per il controllo remoto di server ed apparati ed accesso alla rete;
8. tracciatura delle password e degli account amministrativi;
9. supporto dell'Ente per la raccolta della documentazione necessaria per lo startup;
10. persona di riferimento interno per attività tecniche;
11. presenza del sistema di backup funzionante;

12. presenza di un supporto interno per le operazioni ordinarie di backup (es. Cambio cassetta, verifica esito backup giornaliero, ecc.)
13. copertura assicurativa contro la perdita dei dati per cause accidentali, dolose o negligenza

Modalità di erogazione del servizio

Il servizio prevede un pacchetto minimo di 5 giornate a consumo di un tecnico informatico con le competenze necessarie per lo svolgimento delle attività sopradescritte. All'attivazione del servizio sarà possibile concordare la quota delle giornate che potranno essere svolte in presenza presso le sedi dell'Ente convenzionato e la quota delle giornate svolte da remoto.

Contributo al servizio:

Il servizio di Amministratore di Sistema prevede un **contributo annuo base di € 1.750,00** corrispondente a 5 giornate di attività come sopra descritte.

Per ogni giornata aggiuntiva che dovesse essere necessaria per lo svolgimento dell'attività di AdS, verrà richiesto un contributo pari ad una giornata di Global Service avanzato.

16 - GS global service: attività di assistenza sistemistica, sostegno di tipo tecnologico ed informatico per la diffusione delle migliori pratiche comuni già collaudate presso altri Enti della PA

Il servizio di Global Service ha due obiettivi che prevedono competenze tecniche distinte:

- a) Mantenere attivi, senza soluzione di continuità, i servizi erogati dal sistema informatico dell'Ente richiedente il servizio, per consentire l'operatività degli uffici e il corretto funzionamento della rete informatica e dei servizi connessi.
- b) Supporto all'Ente nel settore ICT, per prendere le decisioni ottimali in rapporto ai costi/benefici per una corretta evoluzione dei servizi informatici, fornendo know-how tecnico per affrontare con competenze adeguate le problematiche di tipo tecnologico e informatico, suggerendo l'utilizzo di pratiche comuni già collaudate presso altri Enti della PA e la graduale introduzione di soluzioni software Open Source.

I ruoli - che saranno coperti da figure professionali messe a disposizione dal CST presso l'Ente convenzionato - sono pertanto distinti per competenze ed esperienze e coprono i seguenti ambiti e attività:

(GS base) Servizi di gestione dei sistemi, manutenzione e supporto specialistico per le infrastrutture hardware e software di base utilizzati dell'Ente

La gestione sistemi include tutte quelle attività, necessarie per prendere in carico, condurre e mantenere sempre aggiornata e funzionante una infrastruttura hardware e software di base utilizzata per l'erogazione di uno o più servizi informatici. In tale contesto si definisce "sistema" l'insieme di più componenti hardware e software assimilabili ad una unità elaborativa autonoma a supporto dello sviluppo, test, collaudo, manutenzione ed esercizio di una o più applicazioni.

La gestione dei sistemi comprende:

- le installazioni dell'hardware e del software di base, la loro configurazione, personalizzazione ed eventuale distribuzione presso sistemi periferici in relazione ad aggiornamenti di configurazioni esistenti;
- la conduzione operativa dei sistemi (accensione e spegnimento, produzione di stampe, start-up dei collegamenti, ecc.);
- la definizione, la realizzazione, la schedulazione e l'esecuzione delle procedure di gestione dei sistemi e dei collegamenti di rete;
- il monitoraggio dei sistemi per la rilevazione e la risoluzione di malfunzionamenti hardware e software;
- la gestione delle utenze e dei relativi livelli di autorizzazione;
- la configurazione e la definizione delle modalità di utilizzo dello storage in termini di regole di allocazione e movimentazione dei dati;
- il miglioramento delle prestazioni dei sistemi;
- l'esecuzione di verifiche di disponibilità/efficienza dei sistemi.

Non sono comprese nella gestione sistemi le attività necessarie per la introduzione di nuove tecnologie e/o sistemi hardware e software che comportino sostanziali cambiamenti di configurazione e/o organizzazione del centro elaborazione dati, è in ogni caso compresa l'attività di presa in carico di nuovi apparati e/o software di base.

Gli obiettivi della gestione sistemi sono:

- Garantire la disponibilità dei sistemi e l'esecuzione delle attività schedate in coerenza con le specifiche indicate nel calendario di erogazione dei servizi all'utenza, sia interna che esterna.
- Assicurare un continuo controllo sullo stato dei sistemi e dei collegamenti, individuare criticità o malfunzionamenti ed intraprendere le azioni necessarie.
- Assicurare la corretta produzione e distribuzione degli output.
- Prevenire, gestire e risolvere tutti i problemi che comportano interruzione o degrado del servizio all'utenza.
- Ottimizzare l'utilizzo dello storage in termini di razionalizzazione degli accessi e garantire la disponibilità, la salvaguardia e l'integrità dei dati.
- Garantire l'efficienza dei sistemi rispetto all'utilizzo delle risorse hardware e software.
- Controllare l'impatto sulla tecnologia esistente e garantire l'adeguamento degli ambienti elaborativi a fronte dell'immissione in esercizio di modifiche correttive e/o evolutive di applicazioni esistenti.

Per tipologia di ambiente/dispositivo dovrà essere compreso nel servizio di GS:

- Client (PC): Servizio IMAC (operazioni di Installazione, Movimentazione, Aggiunta e Cambiamento delle PDL). Supporto Sistemi Operativi Windows e Linux: manutenzione ordinaria, risoluzione problemi, supporto per le funzioni base, aggiornamenti dei sistemi, configurazione periferiche, supporto collegamento alla rete, gestione dei file system, tuning dei sistemi, analisi dei log, connessione al dominio, configurazione stampanti locali e di rete, installazione e configurazione di nuovi client e driver, profilazione utenti locali.
- Per i server: Supporto per sistemi operativi Windows, Linux, sistemi di virtualizzazione, installazione e configurazione, manutenzione ordinaria, aggiornamento dei sistemi, supporto sistemistico avanzato per sicurezza e tuning dei sistemi, gestione policy di dominio, active directory, samba, gestione e profilazione utenti, gestione server proxy, ottimizzazione dei sistemi, gestione code di stampa, analisi dei log, monitoraggio delle risorse, verifica del sistema di backup presente nell'Ente.
- Networking e sicurezza: Supporto tecnico reti LAN dell'Ente: installazione, configurazione e gestione apparati; gestione policy firewall; gestione connessioni ad Internet. Monitoraggio delle apparecchiature di rete, siano esse parte del cablaggio o wireless.
- Software applicativi: Relativamente ai software applicativi in uso presso gli Enti, è compresa l'erogazione dei servizi di gestione sistemistica di primo livello: installazione postazioni client, installazione aggiornamenti, configurazione e profilazione utenti, interfaccia e filtro tra Ente e Fornitore terzo del software applicativo per attività più complesse.
- Software di sistema e supporto di software applicativi: Installazione client database, browser, posta elettronica, Adobe Reader, generatori di PDF.
- Software "specifici" per i Comuni: Supporto esclusivamente di tipo sistemistico per Entratel, ISI Istatel, postazione INA-SAIA-QSAC, AnagAIRE, Gestione

Centro Servizi Territoriali - Provincia di Padova

Sistemi Informativi

Catasto e software GPE pratiche edilizie, Software per adempimenti ufficio personale.

- Office Automation: Supporto esclusivamente di tipo sistemistico per le suite Microsoft Office e Open/Libre Office.

(GS avanzato) Sostegno di tipo tecnologico ed informatico alla direzione dei Sistemi Informativi dell'Ente per lo sviluppo ed integrazione dei sistemi

Nella quasi totalità degli Enti non sono presenti professionalità interne per la gestione dei Sistemi Informativi, per il management dei sistemi, nonché per la pianificazione e lo sviluppo nel medio e lungo termine dei servizi ICT.

In questo ambito le attività fornite dal servizio GS sono le seguenti e si svolgeranno mediante incontri presso l'Ente, la redazione di relazioni e report, condivisi con i referenti interni dell'Ente:

- Analisi dello stato del sistema e formulazione di proposte relative al miglioramento e all'evoluzione dello stesso;
- Programmazione e pianificazione del lavoro del Servizio Informatico, definizione priorità e monitoraggio avanzamento delle attività;
- Conduzione e coordinamento Servizio Informatico dell'Ente;
- Gestione rapporti con uffici, staff dirigenziale e con i vertici politico/amministrativi dell'Ente;
- Coordinamento attività di interventi tecnici o fornitori terzi di prodotti e servizi ICT;
- Predisposizione piani di investimento informatico e piano esecutivo di gestione relativo al Servizio Informatico;
- Gestione attività amministrative con predisposizione di progetti, capitolati tecnici e verbali di valutazione e organizzative del Servizio Informatico.
- Conduzione di progetti di informatizzazione che coinvolgano anche altri soggetti interni o esterni all'Ente, l'amministrazione del sistema e delle politiche di funzionamento, accesso, sicurezza e controllo degli utenti.

Modalità di erogazione del servizio di Global service

L'erogazione del servizio viene effettuato tramite l'acquisizione di un pacchetto di giornate a consumo di figure tecniche con competenze adeguate allo svolgimento delle attività sopradescritte. All'attivazione del servizio sarà possibile concordare la quota delle giornate che potranno essere svolte in presenza presso le sedi dell'Ente convenzionato e la quota delle giornate svolte da remoto.

Contributo al servizio:

Per le attività di assistenza come sopra descritte, il contributo giornaliero richiesto prevede:

- **€ 320,00** a giornata (giornata di 6 ore in presenza o di 8 ore da remoto) per l'attività di un tecnico con **Global Service BASE**
- **€ 350,00** a giornata (giornata di 6 ore) per attività di supporto alla direzione dei Sistemi Informativi dell'Ente con **Global Service AVANZATO**

17 – Software DPM online Data Protection Manager per la gestione dei Registri dei trattamenti e analisi d'impatto sui trattamenti a rischio di cui al Regolamento UE 2016/679 (GDPR)

Soluzione software Data Protection Manager DPM di tipo Web, supportata da tutti i principali e più diffusi browser, va utilizzata in modalità SaaS (Software as a Service) presso il datacenter del Fornitore e comprende le attività di avvio e configurazione delle istanze per Ente, con popolamento iniziale dei principali dati.

Il servizio di backup è compreso.

Attività e servizi connessi all'avvio del DPM online:

1. attivazione e creazione istanza per singolo ente
2. inserimento ed importazione massiva di dati inviati da parte del referente dell'ente convenzionato CST in formato concordato.
3. Formazione del personale dell'Ente

Caratteristiche del DPM online:

L'applicativo produce tutti i documenti necessari per la conformità alla normativa europea, ovvero:

1. Registro delle attività di trattamento
2. Predisposizione automatizzata delle informative agli interessati
3. Analisi dei rischi con le valutazioni di impatto sulla protezione dei dati (DPIA) comprensive della valutazione del contesto, censimento di rischi/minacce e delle misure di sicurezza individuate per la mitigazione del rischio
4. Notifica di una violazione dei dati personali all'autorità di controllo (Data Breach)
5. Attribuzione delle funzioni di incarico, responsabile e titolare del trattamento dei dati personali
6. Accordi sul trattamento dei dati in caso di esercizio associato di funzioni e servizi da parte di Enti o nel caso di più Titolari

La documentazione viene prodotta in formati aperti (odt/pdf) ed è personalizzabile (logo, indirizzo etc...)

Il DPM online ha precaricato un registro dai trattamenti specifico per le PA di tipo comunale estratti ed approvati dal Garante.

È garantita la manutenzione evolutiva e correttiva e tutte le attività di adattamento tecnico del software alla normativa.

Contributo al servizio:

- istanza software, con supporto e formazione presso sala corsi Provincia: contributo al CST di **€ 900,00** per utilizzo del prodotto nel primo anno

Dal secondo anno il software sarà in manutenzione ordinaria dietro contributo CST di **€ 500,00** all'anno.

18 - Backup e Disaster Recovery: supporto ed assistenza

Il servizio di backup e ripristino è finalizzato al salvataggio dei file o dell'intero sistema informatico dell'Ente convenzionato in aree protette all'interno dell'infrastruttura IT dello stesso o lontane dalla sede di produzione (in Cloud), per il relativo recupero in caso di perdita accidentale degli stessi.

La gestione del sistema comprende:

- Analisi dei dati da salvare, in collaborazione con i referenti dell'Ente richiedente;
- Installazione sugli apparati che ospitano i dati (singoli pc, server, macchine fisiche e virtuali, NAS, dispositivi mobile ecc.) del software agent di gestione del backup, se necessario;
- Configurazione delle opzioni di gestione del backup (es. periodo di conservazione dei dati, compressione, deduplica, cifratura ecc.);
- Predisposizione invio automatico dei report delle attività (esito, alert, ecc.);
- La formazione necessaria ai referenti dell'Ente per l'eventuale accesso diretto alle risorse: e il recupero dei file/cartelle dall'infrastruttura di backup, in autonomia (ove possibile);
- Per aumentare la sicurezza, periodico prelievo di una copia dei salvataggi e delle esportazioni dal data center e relativa conservazione sul Cloud;
- Quotidiano monitoraggio dell'esito del backup e della integrità dei dati salvati da parte del Centro Servizi
- Assistenza tecnica da parte di personale tecnico specializzato proattivo (in base all'esito dei monitoraggi) e su richiesta dell'Ente tramite sistema di HELPDESK
- Attività di restore totale o selettivo su richiesta e test semestrale di restore senza interruzione di servizio (in ottemperanza alle normative)

Per una corretta installazione del sistema di backup è necessaria una indagine/ sopralluogo preventivo per verificare la fattibilità di un progetto di salvataggio e recupero dei dati nella struttura dell'Ente, con verifica di prerequisiti tecnici necessari e la conseguente redazione di un progetto concordato con il referente dell'Ente.

Le componenti hardware e software necessarie all'implementazione del sistema di backup e disaster recovery, ove non presenti presso l'Ente, dovranno essere acquisite direttamente dallo stesso a fronte dell'analisi e della relativa relazione tecnica di progetto sottoscritta dal referente dell'Ente nella fase iniziale della fornitura del servizio.

Gli obiettivi principali del servizio sono:

- il backup quotidiano dei dati dei server/storage dell'Ente (totali mensili e/o settimanali, ed incrementali giornalieri) in ambienti Windows, Linux su macchine fisiche e in ambienti virtualizzati
- il trasferimento di una copia dei backup presso la sede del CST della Provincia di Padova tramite linea dati (ove possibile - dipendente dalla connettività adeguata dell'Ente) o deposito della copia dei dati presso altra sede individuata in accordo con l'Ente

Oltre al servizio di backup come sopra descritto viene erogato anche il servizio di Disaster Recovery con le seguenti caratteristiche di base:

- raccolta dell'immagine dell'intera/e macchina/e server con periodicità minimo mensile, verifica della correttezza delle immagini, e test di funzionamento in ambienti replicati presso il Centro Servizi di Padova Attiva o presso altra sede individuata in accordo con l'Ente
- conservazione di una copia delle immagini presso la sede del CST della Provincia di Padova da trasferire tramite linea dati (ove possibile - dipendente dalla connettività adeguata dell'Ente-) o deposito della copia presso altra sede individuata in accordo con l'Ente
- server alternativo disponibile in loco, per il ripristino dell'operatività in caso di disaster/danneggiamento del/i server principali.

Modalità di erogazione del servizio

Il servizio prevede un pacchetto minimo di 5 giornate a consumo di un tecnico informatico con le competenze necessarie per lo svolgimento delle attività sopradescritte.

All'attivazione del servizio sarà possibile concordare la quota delle giornate che potranno essere svolte in presenza presso le sedi dell'Ente convenzionato e la quota delle giornate svolte da remoto.

Contributo al servizio:

Il servizio di Backup e Disaster Recovery come sopra descritto prevede un **contributo annuo base di € 1.600,00** corrispondente a 5 giornate complessive di attività.

La **manutenzione annuale** dell'impianto di cui sopra, rientra nelle azioni e contributi previsti dal Global Service BASE corrispondente a 4 giornate di attività per un **contributo di € 1.280,00**

Hosting Backup **da remoto** presso server Provincia o altra sede da questa individuata. Il contributo richiesto per il servizio sarà definito a progetto in base alla sede scelta e allo spazio disco occupato.

19 - Tracciatura LOG di sistema: supporto ed assistenza

Il servizio di Tracciatura LOG di sistema risponde alle esigenze minime indicate nel provvedimento del Garante per la protezione dei dati personali del 27 novembre 2008 doc. web 1577499, che oltre a prevedere la nomina degli "Amministratori di Sistema", all'articolo 2 comma f del dispositivo, prescrive anche la registrazione degli accessi effettuate dagli amministratori di sistema ai sistemi di elaborazione e agli archivi elettronici.

In particolare, il servizio viene implementato attraverso una piattaforma software che risponda ai seguenti requisiti minimi:

1. registrazione degli accessi logici (autenticazione) ai sistemi di elaborazione e agli archivi elettronici;
2. i file di access log devono essere completi, inalterabili e verificabili;
3. le registrazioni devono comprendere i riferimenti temporali e la descrizione dell'evento che le ha generate e devono essere conservate per un congruo periodo, non inferiore a sei mesi.

Per una corretta installazione del sistema sarà necessaria una indagine/sopralluogo preventivo per, la verifica di prerequisiti tecnici necessari e la conseguente redazione di un documento di analisi.

Le componenti infrastrutturali necessarie all'implementazione del sistema di Tracciatura LOG di sistema, ove non presenti presso l'Ente, saranno acquisite direttamente dallo stesso a fronte dell'analisi progettuale iniziale di attivazione del servizio sottoscritta dal referente dell'Ente.

Caratteristiche di base del sistema:

- scarico automatico dei log, tramite servizi software o l'esecuzione di script, dai server e dalle piattaforme di virtualizzazione dell'Ente (es. ambienti Windows, Linux, Unix e VMware);
- centralizzazione dei log e loro memorizzazione su DB;
- interfaccia WEB per la consultazione dei log memorizzati su DB da parte dei Titolari del trattamento per le verifiche obbligatorie periodiche dell'operato degli Amministratori di Sistema
- procedura automatizzata, che ad intervalli temporali configurabili (da giornalieri, a mensili) esporti i log dal DB su file di export criptati e li memorizzi su un datastore dell'Ente o in Cloud (repository esterno per la memorizzazione dei log);
- creazione dell'impronta (tramite funzione crittografica di hash) di ciascun file di export criptato a garanzia della sua immodificabilità;
- compatibilità con tutti sistemi in uso nell'Ente, che supportino la funzione Syslog Server (dovrà essere possibile raccogliere anche i log provenienti da switch, firewall, router, appliance che supportino tale modalità operativa);

La soluzione viene installata presso l'infrastruttura dell'Ente, e comprende le seguenti attività di installazione e configurazione:

- preparazione dell'appliance virtuale
- deploy del sistema nell'ambiente di produzione;
- tuning ed il monitoraggio del sistema sperimentale;
- risoluzione delle eventuali problematiche emerse in fase di test;

- messa in produzione definitiva del sistema;
- formazione del personale addetto alla gestione dei Sistemi Informativi;
- consegna del manuale riportante le funzioni base per i Titolari del Trattamento.

Modalità di erogazione del servizio

Il servizio è del tipo “chiavi in mano” ovvero il tecnico incaricato a seguito dell’esito della verifica dei prerequisiti sulle infrastrutture dell’Ente tramite sopralluogo iniziale, si impegna a svolgere le attività necessarie affinché il servizio sia messo in esercizio; comprese le attività di installazione, configurazione, assistenza al servizio di Tracciatura LOG di sistema.

Contributo al servizio:

- per tutte le attività di installazione/startup e quant'altro sopra descritto: **€ 1.050,00 /una tantum**
- la **manutenzione annuale** dell'impianto di cui sopra, rientra nelle azioni e contributi previsti dal Global Service BASE corrispondente a 2 giornate di attività per un **contributo di € 640,00**

20 - Consulenza e progettazione nei processi di trasformazione digitale dell'Ente.

Il CST è disponibile a prestare attività di consulenza e di progettazione nei processi di trasformazione digitale dell'Ente per la realizzazione di servizi online, la digitalizzazione dei processi amministrativi, la migrazione e l'acquisizione di servizi Cloud qualificati e la cybersicurezza. L'obiettivo è accompagnare il Comune nelle scelte imposte dalla normativa per la realizzazione di azioni che siano sostenibili nel tempo valorizzando le esperienze già presenti sul territorio provinciale favorendo l'integrazione tra gli attori che vi operano. L'attività può essere effettuata sia a singole giornate di consulenza, sia a progetto.