

**"CONVENZIONE PER LA FRUIZIONE DEI SERVIZI INFORMATICI EROGATI DAL SERVIZIO Innovazione Digitale, dei dati e della tecnologia"**

La presente Convenzione contiene le condizioni di seguito rappresentate nell'articolato e l'impianto documentale complessivo e relativo alla somministrazione di servizi informatici a Enti/Aziende/Istituti regionali (di seguito, "Enti fruitori"). Il suddetto impianto è costituito dagli allegati definiti nella deliberazione di Giunta regionale di seguito specificati:

- Allegato B: schema tipo di Istanza di adesione;
- Allegato C: Catalogo dei servizi;
- Allegato D: Disciplina flussi informativi in caso di incidenti di sicurezza;
- Allegato E: Accordo per la disciplina del trattamento dei dati personali.

Gli allegati da C) a E) possono essere periodicamente aggiornati dal Servizio Innovazione Digitale, dei dati e della tecnologia notificando agli Enti, Agenzie ed Istituti che fruiscono dei servizi informatici le modifiche apportate agli stessi.

ART. 1

AMBITO OGGETTIVO

Con la presente convenzione sono definiti i servizi informatici, gli ambiti di responsabilità, i livelli di servizio e di monitoraggio erogati dalla Giunta e, per essa, dal Servizio Innovazione Digitale, dei dati e della tecnologia (di seguito, Giunta).

I servizi informatici oggetto della presente Convenzione sono:

- Servizi di Data Center
- Servizio di IT Continuity
- Servizi di sicurezza informatica

- Delivery applicativo
- Servizi di telefonia
- Servizi di videoconferenza
- Servizi di connettività e marcatempo
- Service Desk
- Gestione postazioni di lavoro e stampa
- Servizi di Digital Collaboration
- Servizi IT Service management
- Gestione identità digitale
- Gestione applicazioni trasversali
- Gestione applicazioni di Business Intelligence
- Gestione applicazioni geografiche/cartografiche
- Gestione applicazioni settoriali
- Gestione portali e strumenti web

I servizi specifici che compongono le classi sopraelencate sono indicati nel "Catalogo dei servizi" (Allegato C) pubblicato nell'apposita sezione di ORMA.

## ART. 2

### AMBITO SOGGETTIVO

La presente Convenzione disciplina l'erogazione agli Enti fruitori dei servizi di cui all'art. 1.

## ART. 3

### SERVIZI EROGATI E RESPONSABILITA' DELLA GIUNTA

Possono essere erogati uno o più servizi tra quelli indicati nel Catalogo dei servizi. In ogni caso, senza fini di esaustività, sono in carico alla Giunta:

- la gestione dell'infrastruttura tecnologica del Datacenter regionale nelle sue declinazioni di sicurezza, networking e computing;
- la gestione delle piattaforme tecnologiche a supporto delle filiere applicative A, B, C e delle filiere proprietarie SAP, BO, Sharepoint così come descritte nelle "Linee Guida per la governance del sistema informatico regionale" su cui risiedono le applicazioni/sistemi informativi;
- la configurazione integrata con gli standard regionali dei dispositivi in modo coerente con le regole del dominio regionale, assicurando l'utilizzo dei sistemi antivirus e proxy regionali;
- il supporto e coordinamento nella gestione dei posti di lavoro e della gestione utenti in modalità federata;
- per finalità di verifica di sicurezza la gestione dei log prodotti dai sistemi gestiti; la Giunta assicura agli Enti Fruitori la consegna dei log relativi ai servizi erogati dalla Giunta e ai sistemi gestiti dagli stessi in caso di comprovata necessità (funzionalità, sicurezza, indagini dell'Autorità); non sono conferiti log riferiti ad attività ed eventi riferiti a terzi;
- la gestione delle configurazioni relative ai firewall, IDS/IPS ed agli apparati di rete relativamente al perimetro logico della rete
- l'erogazione di servizi internet, servizi di firma digitale, servizi cloud, per i quali ci si avvale di Outsourcers esterni ai fini dell'erogazione e per i quali la Giunta garantisce il controllo sugli SLA contrattualizzati e il rispetto del livello di sicurezza garantito con la presente Convenzione, anche a mezzo di audit specifici e attestazioni di conformità a standard di gestione della sicurezza delle informazioni
- il conseguimento del medesimo livello di sicurezza per gli ambienti di sviluppo e test e per quelli in produzione (in

- caso di specifiche esigenze, previo accordo tra le parti, possono essere implementate peculiari misure di sicurezza)
- la condivisione (su richiesta dell'Ente fruitore) della documentazione relativa alle attività critiche rispetto ai servizi.

Per tutta la documentazione relativa ai Servizi erogati dalla Giunta, oggetto della presente Convenzione, si rimanda ad un'apposita sezione presente su ORMA. Tale sezione contiene: la presente convenzione, lo schema tipo di Istanza di adesione alla convenzione, saranno presente gli Allegati alla istanza (da allegato C ad Allegato E) e, a titolo esemplificativo le Policy di backup, Policy di cifratura, Linee guida per il Cloud, Monitoraggio degli asset, ecc.

Per tutte le questioni attinenti alla normativa in materia di protezione dei dati personali la Giunta indica come punto di contatto il Data protection officer designato. Questi può essere contattato all'indirizzo [dpo@regione.emilia-romagna.it](mailto:dpo@regione.emilia-romagna.it)

#### ART. 4

##### ATTIVITA' E OBBLIGHI IN CAPO ALL'ENTE FRUITORE

Sono in capo all'Ente che fruisce dei servizi erogati dalla Giunta le seguenti attività:

- la conduzione dei progetti di sviluppo e test di nuovi applicativi e della manutenzione, evolutiva e/o correttiva, degli applicativi già presenti nonché della loro sicurezza intrinseca, del Service desk per le applicazioni e del supporto tecnico ai propri dipendenti e collaboratori utilizzatori delle strumentazioni informatiche individuali;
- l'obbligo di assicurare, in caso di utilizzo di tecnologie obsolete, nei tempi e con le modalità concordate con il Servizio Innovazione Digitale, dei dati e della tecnologia,

l'eventuale sostituzione o migrazione verso soluzioni adeguate;

- l'obbligo a designare uno o più coordinatori del presidio ICT locale, con il compito di garantire le attività di presidio locale dei servizi ICT regionali utilizzati;
- l'obbligo a coordinarsi con la Giunta in caso di acquisto, con proprie risorse, di strumenti per la produttività individuale e dispositivi per le postazioni di lavoro che devono avere caratteristiche tecnologiche compatibili con l'assetto e gli standard definiti dalla Giunta;
- l'obbligo di applicare tutte le policy regionali, pubblicate nell'apposita sezione Privacy di ORMA, in materia di privacy e sicurezza informatica adattandoli alla propria realtà organizzativa;
- l'obbligo di risolvere, nei tempi e con le priorità concordati con il Servizio Innovazione Digitale, dei dati e della tecnologia, le criticità rilevate nei vulnerability assessment e penetration test qualora afferenti a sistemi e applicativi gestiti o sviluppati dagli stessi Enti fruitori;
- l'onere di indicare alla Giunta i dati e le informazioni di carattere riservato/confidenziale, in maniera da concertare con la Giunta stessa specifiche misure a tutela della riservatezza (ad es. cifratura della trasmissione, cifratura nel db ecc.); nell'eventualità che l'Ente fruitore non fornisca indicazioni, trovano applicazione le misure di sicurezza standard;
- in tutti i casi in cui l'Ente Fruitore richieda una trasmissione di dati a mezzo di supporto removibile, si conviene che tali richieste devono avere carattere eccezionale e, nel caso le informazioni da trasmettere siano

costituite da dati personali, l'Ente fruitore prevede misure addizionali (ad es. crittografia) al fine di assicurare che i dati possano essere letti solo a destinazione;

- comunicare alla Giunta tutte le attività che possono avere un impatto sui requisiti di sicurezza delle informazioni implementate, quali ad esempio l'uso dei programmi che potrebbero essere in grado di aggirare i controlli applicativi e di sistema;
- gestire in modo controllato le licenze d'uso per i software installati dall'Ente fruitore nell'ambito dei servizi forniti dalla Giunta.

## ART. 5

### MODALITA' DI ADESIONE

L'Ente Fruitore aderisce alla presente Convenzione trasmettendo l'"Istanza di adesione" (Allegato B) al Servizio Innovazione Digitale, dei dati e della tecnologia della Giunta.

L'Ente Fruitore concorda preventivamente con la Giunta modalità di fruizione dei servizi di cui intende beneficiare.

Con l'istanza di adesione devono essere trasmessi:

- l'elenco dei servizi di cui intende fruire estrapolati dal Catalogo dei servizi (Allegato C);
- la descrizione del proprio sistema informativo e delle componenti infrastrutturali e applicative dell'architettura del proprio sistema informativo;
- i livelli di servizio concordati (per i servizi per cui sono previsti specifici livelli di servizio);
- l'esplicito riferimento agli hash dei files relativi alle singole schede tecniche di servizio concordate con la Giunta;

- l'esplicita indicazione della presenza di informazioni di carattere riservato/confidenziale che necessitino di specifiche misure a tutela della riservatezza.

## ART. 6

### GESTIONE DEI CAMBIAMENTI NELLA SOMMINISTRAZIONE DEI SERVIZI

La Giunta fornisce agli Enti fruitori tutte le informazioni sui cambiamenti che possono avere impatto sui servizi erogati.

La comunicazione ha ad oggetto:

- la categoria di change;
- la programmazione dei change;
- la descrizione tecnica dei change;
- le notifiche di avvio e completamento dei change.

Specificatamente la Giunta comunica preventivamente agli Enti Fruitori:

- i cambiamenti organizzativi con impatto sui referenti dei servizi, a mezzo della pubblicazione dell'organigramma, delle declaratorie di Direzione, Servizio e Posizione Organizzativa;
- i cambiamenti infrastrutturali di lieve entità (patching, ecc) che hanno impatto sulla disponibilità del servizio, a mezzo di posta elettronica e piattaforma di ticketing;
- modifiche rilevanti all'infrastruttura di erogazione dei servizi (ad esempio Migrazione delle infrastrutture), a mezzo di preventiva condivisione con i componenti dell'ICT-COM e con riunioni specifiche.

## ART. 7

### VARIAZIONI DEL SISTEMA INFORMATIVO DELL'ENTE FRUITORE

L'Ente fruitore comunica preventivamente alla Giunta le variazioni che intende apportare al sistema informativo e alle componenti infrastrutturali e applicative dell'architettura, al fine di

consentire alla stessa di coordinare i servizi erogati con il disegno delle nuove infrastrutture.

In ogni caso, gli acquisti di beni e servizi effettuati autonomamente dall'Ente fruitore ma che determinano un costo di esercizio a carico della Giunta (ad es. strumentazioni informatiche e applicazioni) devono essere previamente concordati con la Giunta, al fine di verificarne l'impatto gestionale e la relativa quantificazione degli oneri.

## ART. 8

### LIVELLI DI SERVIZIO

La Giunta garantisce i livelli di servizio concordati nelle schede di servizio allegate all'istanza di adesione.

Tali livelli di servizio sono previsti specificatamente per i servizi il cui sistema informativo è descritto nell'architettura di cui all'art. 5.

La Giunta garantisce il costante monitoraggio dei livelli di erogazione dei suddetti servizi, ove previsto.

La Giunta fornisce, a richiesta degli Enti Fruitore, l'accesso a strumenti di monitoraggio e di misurazione, ove attivi, della disponibilità dei servizi erogati.

La Giunta trasmette all'Ente Fruitore sintetici report, a cadenza quadrimestrale, di monitoraggio dei livelli di servizio.

In caso di criticità verificatisi nel quadrimestre di riferimento, il report contiene la descrizione degli eventi critici e delle azioni correttive messe in atto, con particolare riferimento ad eventuali impatti sul mancato rispetto dei livelli di servizio concordati.

Nelle singole schede di servizio sono specificate le precipue misure di sicurezza adottate ai fini dell'erogazione dello stesso. La Giunta assicura, in ogni caso, un livello di sicurezza adeguato al rischio correlato ai servizi erogati.

## ART. 9

### IL PRESIDIO DEI SERVIZI

Il presidio dei servizi viene garantito di norma dalle 8.30 alle 17.30 salvo specifiche indicate, per ciascuna classe di servizio, nel Catalogo dei Servizi (Allegato C), nonché quelle che saranno indicate nell'istanza di adesione. Nella stessa istanza sono precisate le eventuali estensioni di presidio del servizio richieste dall'Ente fruitore ai fini della copertura di periodi critici concordati.

Tutti gli interventi di aggiornamento o manutenzione che comportano attività sui sistemi di natura sistemistica ed applicativa che possono causare interruzioni o degrado delle prestazioni e comunque che provocano significative riduzioni dei tempi di erogazione, sono concordati con gli Enti Fruitori e non vengono computati nel calcolo dello SLA.

## ART. 10

### VERIFICHE DI SICUREZZA

Con l'adesione alla presente Convenzione l'Ente fruitore autorizza la Giunta ad effettuare le verifiche di sicurezza informatica, come disciplinate nella determinazione n. 19529/2018, ivi compresi gli audit sulle strutture come definite al par. 3.2 dello stesso Disciplinare per le verifiche di sicurezza.

## ART. 11

### INCIDENTI DI SICUREZZA

La Giunta adotta procedure per la gestione degli incidenti di sicurezza.

La gestione degli incidenti di sicurezza con impatti sui servizi oggetto della presente Convenzione impone l'interazione sinergica tra la Giunta e i referenti IT degli Enti fruitori, regolamentata

con il "Disciplina flussi informativi in caso di incidenti di sicurezza" (Allegato D).

## ART. 12

### RECESSO DALLA CONVENZIONE

L'Ente fruitore ha facoltà di recedere, in qualsiasi momento e con preavviso di 60 giorni, dalla presente Convenzione trasmettendo tale manifestazione di volontà inequivocabile con mezzo che assicuri la certezza della trasmissione.

L'Ente fruitore può recedere anche solo da uno o più servizi oggetto dell'originaria istanza di adesione.

La Giunta recede unilateralmente dalla presente Convenzione in caso di sopravvenute esigenze di diritto pubblico, di mutamento radicale della propria organizzazione e di una rivalutazione dell'interesse pubblico originario alla base della presente Convenzione.

In caso di recesso la Giunta provvede alla restituzione all'Ente fruitore degli asset e dei dati afferenti ai servizi erogati ai sensi della presente Convenzione. Le Parti concordano modalità (ivi compreso il formato dei dati) e tempistiche della restituzione o cancellazione degli asset e dei dati dell'Ente fruitore, in raccordo alle specifiche dei singoli servizi erogati.

## ART. 13

### DESIGNAZIONE DELLA GIUNTA QUALE RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI AI SENSI DEL REGOLAMENTO U.E. 679/2016

In esecuzione della presente convenzione, la Giunta della Regione Emilia-Romagna effettua trattamenti di dati personali di titolarità dell'Ente fruitore.

In virtù di tali trattamenti, le Parti regolamentano compiti e responsabilità in aderenza al Regolamento (UE) del Parlamento e del Consiglio europeo n. 2016/679 (di seguito, anche "GDPR") e ad ogni

altra normativa applicabile con l' "Accordo per la disciplina del trattamento dei dati personali" (Allegato E).

La Giunta è, pertanto, designata quale Responsabile del trattamento dei dati personali ai sensi e per gli effetti dell'art. 28 del Regolamento limitatamente ai trattamenti di dati personali relativi ai servizi richiesti.

#### ART. 14

##### MODIFICA DELLE CONDIZIONI DELLA CONVENZIONE

La Giunta ha facoltà di modificare unilateralmente i termini della presente Convenzione per sopravvenute esigenze tecniche ed organizzative. In tali casi, la Giunta notifica preventivamente agli Enti fruitori le suddette modifiche, in particolare quelle che possano avere effetti sui livelli di servizio di cui all'art. 8.

L'Ente fruitore ha trenta giorni per comunicare, con mezzi che assicurino la certezza della trasmissione, le proprie osservazioni, proposte integrative e per rinegoziare i termini della propria adesione. In assenza di tali comunicazioni le modifiche intervenute si intenderanno accettate dall'Ente fruitore.

#### ART. 15

##### DURATA DELL'ACCORDO

Il presente accordo ha validità un anno dalla data di sottoscrizione e si intende tacitamente rinnovato di anno in anno qualora entro 3 mesi prima della scadenza annuale non venga inviata disdetta tramite mezzi che assicurino la certezza della trasmissione.

#### ART. 16

##### ONERI

Per l'erogazione dei servizi è prevista una partecipazione alle spese da parte dell'Ente fruitore da concordare annualmente avendo a riferimento gli oneri sostenuti nell'anno precedente per i servizi

concordati o loro estensioni e richiesta di nuovi servizi, salvo diverse intese fra la Giunta e l'Ente Fruitore.

Restano comunque in carico agli Enti fruitori gli oneri economici derivanti dalla estensione dei servizi eventualmente richiesta nei periodi critici di cui all'art. 9, salvo diverse intese fra la Giunta e l'Ente Fruitore.

#### ART. 17

##### AUDIT

L'Ente fruitore ha facoltà di eseguire ispezioni e verifiche nei confronti della Giunta, in ordine al rispetto dei termini della presente Convenzione.

Le Parti concertano preventivamente un piano di Audit, indicando, ove possibile, evidenze solo documentali.

E' riconosciuta facoltà alle Parti di organizzare una giornata di audit unica per tutti gli Enti fruitori.

In ogni caso, la possibilità per l'Ente fruitore di esperire verifiche ed ispezioni è, per ragioni di buon andamento e funzionamento degli uffici regionali, una sola volta all'anno, salvo specifiche ed improrogabili esigenze.

Con riferimento alle certificazioni ISO conseguite dagli Enti fruitori, le Parti concordano un prospetto unitario di policy, procedure ed evidenze che soddisfino i controlli di certificazione al fine di ottimizzare tempi e modi di coinvolgimento della Giunta.

**Al Responsabile del Servizio Innovazione  
Digitale, dei dati e della tecnologia**

**OGGETTO: ISTANZA DI ADESIONE ALLA CONVENZIONE PER FRUIZIONE DEI  
SERVIZI INFORMATICI EROGATI DAL SERVIZIO INNOVAZIONE DIGITALE, DEI  
DATI E DELLA TECNOLOGIA**

<b>Dati dell'Ente</b>	
Denominazione	CONSORZIO FITOSANITARIO PROVINCIALE di PARMA
Sede Legale	Strada Dei Mercati, 17 – 43126 PARMA
Indirizzo di PEC istituzionale	fitosanparma@postacert.regione.emilia-romagna.it
<b>Rappresentante legale/Dirigente funzionalmente competente</b>	
Cognome	MONTALI
Nome	LUIGI
Ruolo	Rappresentante legale
Indirizzo email	fitosanparma@regione.emilia-romagna.it
Telefono	0521-292910

**ART. 1 SERVIZI OGGETTO DELL'ACCORDO**

I servizi richiesti sono quelli specificatamente selezionati dal "Catalogo dei servizi" (Allegato C) pubblicato su ORMA e allegati alla presente istanza.

**Art. 2 SISTEMA INFORMATIVO DELL'ENTE FRUITORE**

Non sono coinvolte specifiche architetture informative dell'ente fruitore nel perimetro del presente accordo. Tutte le architetture riferite dai servizi individuati dall'Allegato C sono riconducibili al generico contesto regionale.

**ART. 3 LIVELLI DI SERVIZIO**

Il presente accordo non indica livelli di servizio specifici, pertanto si applicano i medesimi livelli di servizio (se previsti) applicati nell'ambito delle forniture e dei rapporti in essere con i soggetti fornitori esterni all'ente Regione Emilia-Romagna dei servizi individuati dall'Allegato C.

ART. 4 PERIODI CRITICI

Non sono previsti periodi definibili "critici" in estensione a quanto già indicato dagli orari standard.

Il Legale Rappresentante

(Luigi Montali)

*firmato digitalmente*