

Soluzione regionale a supporto dello Sportello Unico per le Attività Produttive

Protocollo d'intesa con gli Enti aderenti

Sommario

1.	Oggetto e durata dell'accordo, servizi offerti	3
2.	Servizi primari	4
2.1	Servizio di sportello unico online per le attività produttive.....	4
2.2	Call Center e assistenza agli utenti	6
2.3	Manutenzione correttiva	7
2.4	Manutenzione evolutiva	8
2.5	Formazione.....	9
3.	Servizi complementari.....	10
3.1	Conduzione operativa dei sistemi di elaborazione	10
3.2	Manutenzione ambienti software di sistema	11
3.3	Manutenzione ambienti hardware	11
3.4	System & network management.....	12
3.5	Gestione della configurazione	13
3.6	Gestione delle Apparecchiature (IMAC).....	13
4.	Avviamento del servizio	14
5.	Condizioni economiche.....	14
6.	Proprietà dei prodotti.....	14
7.	Livelli di servizio	15
8.	Obblighi di riservatezza.....	15
9.	Sicurezza	16
10.	Garanzia	16
11.	Risoluzione dell'accordo e cessazione del servizio.....	16
12.	Modifica del protocollo	17
13.	Controversie	17



Regione Veneto
Direzione Sistema Informatico
Parco Scientifico e Tecnologico VEGA – Edificio Lybra
Via Pacinotti 4
30175 Marghera

Tel +39 041 2792202
Fax +39 041 2792218
egovernment@regione.veneto.it

1. Oggetto e durata dell'accordo, servizi offerti

Il presente documento disciplina il rapporto tra la Regione del Veneto (nel seguito denominata "Amministrazione regionale") e l'ente che decide di aderire ai servizi telematici inerenti lo sportello unico per le attività produttive, erogati dall'Amministrazione regionale in modalità ASP (Application Service Provider), nel seguito denominato "Ente aderente".

Per tutti i servizi descritti nel presente documento, l'Amministrazione regionale è rappresentata dalla Direzione Sistema Informatico, con sede c/o Parco Scientifico e Tecnologico VEGA - Edificio Lybra, in via Pacinotti 4, 30175 Marghera (Venezia), alla quale andranno indirizzate tutte le comunicazioni che riguardano i servizi stessi.

L'accordo decorre dalla data di adesione, formalizzata mediante comunicazione scritta, indirizzata all'Amministrazione regionale e sottoscritta a cura del legale rappresentante dell'Ente aderente, e non prevede un termine, salvo quanto disposto nel paragrafo "Risoluzione dell'accordo e cessazione del servizio".

Per l'attuazione del presente accordo, l'Ente aderente si impegna a nominare un referente unico che curi i rapporti con l'Amministrazione regionale per ogni aspetto concernente i servizi previsti dal presente documento. Qualora l'Ente aderente gestisca lo sportello unico in forma associata, il ruolo di referente unico dovrà essere esercitato dall'ente capofila.

L'Amministrazione regionale si impegna a fornire all'Ente aderente i seguenti servizi primari:

1. Servizio di sportello unico online per le attività produttive;
2. Call Center ed assistenza agli utenti;
3. Manutenzione correttiva;
4. Manutenzione evolutiva;
5. Formazione.

Parallelamente ai servizi primari, direttamente fruibili dall'Ente aderente e nei quali questi recita un ruolo attivo, l'Amministrazione regionale garantisce i seguenti servizi complementari, completamente trasparenti all'Ente aderente ma di fondamentale importanza al fine di garantire la qualità dei servizi primari:

1. Conduzione operativa dei sistemi di elaborazione;
2. Manutenzione ambienti software di sistema;
3. Manutenzione ambienti hardware;
4. System & network management;
5. Gestione della configurazione;
6. Gestione delle Apparecchiature (IMAC).

I servizi sopra individuati sono descritti nei successivi paragrafi.

2. Servizi primari

Per servizi primari si intendono i servizi oggetto del presente accordo, erogati dall'Amministrazione regionale direttamente o tramite propri fornitori, all'interno dei quali gli Enti aderenti recitano un ruolo attivo.

2.1 Servizio di sportello unico online per le attività produttive

Con questo servizio l'Amministrazione regionale mette a disposizione dell'Ente aderente una soluzione informatica e telematica, residente sui sistemi elaborativi regionali, in grado di supportare le attività collegate alla gestione dello sportello unico per le attività produttive.

La soluzione è accessibile, sia dagli enti coinvolti nel procedimento di sportello unico che dagli utenti finali (imprese, professionisti, cittadini) attraverso un portale di servizi al seguente URL:

<http://sportellounico.regione.veneto.it>.

Il sistema consente la gestione dei procedimenti di Sportello Unico e la pubblicazione su web di tutte le informazioni connesse (normativa, procedimenti, modulistica, stato delle pratiche), attraverso un portale unico regionale, per l'accesso da parte degli enti, delle aziende, dei professionisti e dei cittadini.

Nell'ambito della gestione del procedimento il sistema si caratterizza per la possibilità di gestire un flusso di documenti informatici fra gli enti coinvolti e per una molteplicità di supporti avanzati disponibili all'operatore di Sportello Unico.

Il software offre la possibilità di personalizzare i procedimenti e le funzionalità sia del singolo sportello che dello Sportello associato, in base alle differenti esigenze e prassi operative presenti nei rispettivi enti, a partire dagli archivi codificati dei procedimenti e della normativa collegata che vengono forniti come base di partenza dall'Amministrazione regionale.

L'interoperabilità con altri software gestionali in uso presso l'Ente aderente è garantita dall'utilizzo di interfacce standard XML, realizzate e gestite mediante gli standard nazionali della cooperazione applicativa. Nell'ambito della gestione di pratiche edilizie, il sistema interopera in questo modo con il software GPE (Gestione Pratiche Edilizie) distribuito dalla Regione Veneto agli Enti Locali nell'ambito degli interventi previsti dalla L.R. 54/88.

Il software è dotato di funzionalità che consentono l'utilizzo della firma digitale nello scambio di documenti e di comunicazioni elettroniche.

2.1.1 Criteri di attivazione e chiusura

Successivamente alla sottoscrizione dell'accordo, le parti avvieranno con tempestività ogni attività propedeutica all'attivazione del servizio.

Il servizio sarà erogato dall'Amministrazione regionale senza soluzione di continuità, fino alla cessazione dello stesso, secondo gli standard qualitativi descritti nel paragrafo Livelli di servizio.

2.1.2 Ruoli e competenze

Nel contesto ampio e complesso del servizio in questione, il ruolo principale dell'Amministrazione regionale consiste nella gestione del servizio dal punto di vista prettamente tecnologico ed infrastrutturale. Tale ruolo, che l'Amministrazione regionale potrà interpretare direttamente o tramite i propri fornitori esterni, è meglio descritto negli specifici paragrafi dedicati ai servizi complementari.

Oltre a tali competenze, l'Amministrazione regionale si occuperà della gestione delle funzionalità generali messe a disposizione dal portale <http://sportellounico.regione.veneto.it>. Tali funzionalità comportano le seguenti attività:

- interfacciare i cittadini che si rivolgono al portale con quesiti di carattere generale, non indirizzati specificamente ad alcuno sportello comunale o associato;
- gestione e moderazione del forum;
- gestione ed amministrazione dell'archivio delle FAQ (Frequently Asked Questions);
- gestione ed amministrazione dell'area "News regionali".

L'Amministrazione regionale cura inoltre il mantenimento di un archivio standard dei procedimenti, offerto all'Ente aderente come base iniziale sulla quale l'ente stesso può poi eseguire le opportune modifiche e personalizzazioni.

L'Amministrazione regionale ha infine il compito di gestire ed omogeneizzare tutte le informazioni condivise tra i vari Enti aderenti al servizio e si occupa dell'amministrazione e gestione degli accessi degli Enti aderenti.

L'Ente aderente ha l'esclusiva e totale responsabilità dell'istruttoria delle pratiche di sportello, della richiesta e ricezione di pareri e di ogni rapporto con gli enti terzi, dei rapporti con l'utenza pubblica e privata (fatta eccezione per quanto precedentemente specificato per le funzionalità generali del portale), della pubblicazione delle informazioni, della loro correttezza ed aggiornamento e di ogni altro aspetto non esplicitamente indicato tra i compiti dell'Amministrazione regionale, esonerando fin d'ora l'Amministrazione regionale dalla responsabilità per qualsivoglia danno diretto o indiretto che dovesse derivare dalle predette attività.

2.2 Call Center e assistenza agli utenti

Il servizio è a disposizione dell'Ente aderente e degli utenti finali (imprese e cittadini) e fornisce supporto nell'utilizzo della soluzione informatica e telematica prevista dal Servizio di sportello unico online per le attività produttive.

Il servizio è organizzato su due livelli. Un primo livello di assistenza è garantito dall'operatore di primo contatto, che è istruito per fornire risposte a quesiti semplici e ricorrenti (per es. modalità di registrazione ai servizi del portale, informazioni sugli sportelli attivi nella provincia di appartenenza, ecc.).

Qualora il problema evidenziato dall'utente sia complesso o richieda una competenza specifica, la segnalazione è presa in carico da un operatore di secondo livello, competente sullo specifico aspetto oggetto della chiamata, fino alla risoluzione del problema.

In ogni caso il servizio prevede che all'utente sia rilasciato un numero identificativo della chiamata (*ticket*), che può essere utilizzato in qualsiasi comunicazione successiva con il Call Center o con l'Amministrazione regionale.

Il servizio prevede il tracciamento delle chiamate, dei relativi esiti e dei tempi di risposta. Periodicamente viene effettuata la rilevazione di opportuni indici in grado di misurare le performance del servizio e la rispondenza ai livelli di servizio concordati. L'Ente aderente, per qualsiasi richiesta di assistenza, si impegna a contattare sempre ed unicamente il servizio di Call Center.

2.2.1 Criteri di attivazione e chiusura

Il servizio è erogato dall'Amministrazione regionale senza soluzione di continuità, dal momento in cui l'accordo è sottoscritto fino alla cessazione del servizio, secondo gli standard qualitativi descritti nel paragrafo Livelli di servizio.

Il Call Center è accessibile mediante i seguenti canali:

- telefono (800.914.758);
- fax (800.914.759);
- email (call.center@regione.veneto.it).

Gli operatori sono disponibili dalle 8.00 alle 18.30 dal lunedì al venerdì, escluse le festività.

L'attivazione del servizio è a carico dell'utente, che contatta il Call Center tramite i canali precedentemente specificati. La chiusura della richiesta di assistenza è operata dall'operatore di primo livello, dandone segnalazione all'utente.

I riferimenti precedentemente indicati (canali e fasce orarie) potranno subire modifiche e variazioni a fronte di mutate condizioni contrattuali tra l'Amministrazione regionale ed i propri fornitori.

2.2.2 Ruoli e competenze

Il servizio offerto dall'Amministrazione regionale offre assistenza esclusivamente sulla soluzione informatica e telematica, non potrà fornire alcun tipo di consulenza o supporto su aspetti amministrativi, procedurali, normativi o legali, per i quali l'unico soggetto responsabile e competente è l'Ente aderente.

2.3 Manutenzione correttiva

Per manutenzione correttiva si intende il processo di individuazione e rimozione dei malfunzionamenti della soluzione informatica e telematica. Per malfunzionamento, o guasto, si intende ogni deviazione nel comportamento del software rispetto a quanto definito nella documentazione tecnica. Non costituisce malfunzionamento un comportamento del sistema difforme rispetto alle aspettative dell'utente.

L'utente che rileva o sospetta un problema nel funzionamento del sistema, come sopra definito, può contattare il Call Center regionale (servizio Call Center e assistenza agli utenti) per segnalare il guasto.

Qualora il personale preposto al servizio sia in grado di riprodurre il malfunzionamento, saranno intraprese le azioni necessarie per risolvere il problema nel più breve tempo possibile ed in ogni caso nel rispetto degli standard qualitativi descritti nel paragrafo Livelli di servizio.

2.3.1 Criteri di attivazione e chiusura

Il servizio è erogato dall'Amministrazione regionale senza soluzione di continuità, dal momento in cui l'accordo è sottoscritto fino alla cessazione del servizio, secondo gli standard qualitativi descritti nel paragrafo Livelli di servizio.

L'attivazione del servizio è a carico dell'utente, che contatta il Call Center tramite i canali previsti. La chiusura della richiesta di assistenza è a cura dell'operatore di primo livello, che ne dà segnalazione all'utente.

2.3.2 Ruoli e competenze

L'utente (operatore dell'Ente aderente, dell'ente terzo, cittadino o impresa) ha il compito di segnalare il sospetto malfunzionamento.

Il servizio fornito dall'Amministrazione regionale ha il compito di individuare il guasto, confermandone l'esistenza e quindi risolvendolo, ovvero, qualora il problema non sia riproducibile, rigettando e chiudendo la chiamata.

2.4 Manutenzione evolutiva

Ogni intervento o modifica alla soluzione che non rientri nell'ambito del servizio "Manutenzione correttiva", deve intendersi come oggetto del presente servizio, compresi gli adeguamenti all'evoluzione della normativa di settore.

L'Ente aderente che ritenga necessaria una manutenzione evolutiva può richiederla all'Amministrazione regionale mediante il consueto canale offerto dal servizio di Call Center.

Tutte le richieste vengono raccolte ed esaminate dall'Amministrazione regionale e possono essere accolte solo qualora verifichino tutte le seguenti condizioni:

- non essere in contrasto con la normativa vigente, né creare conflitti con le modalità corrette di funzionamento del sistema;
- essere di interesse generale;
- essere coerenti con le scelte strategiche dell'Amministrazione regionale in materia di sportello unico per le attività produttive e più in generale con il piano informatico e telematico regionale.

Qualora la richiesta sia accettata, è predisposta un'analisi di fattibilità e quindi una tempificazione degli interventi necessari. Successivamente, saranno eseguite tutte le attività necessarie in termini di analisi, progettazione, sviluppo e test, per l'esecuzione delle quali potrà essere richiesto il contributo del personale dell'Ente aderente (per esempio per dettagliare con precisione le specifiche dell'intervento o per collaudare le modifiche apportate al software).

2.4.1 Criteri di attivazione e chiusura

Il servizio è erogato dall'Amministrazione regionale senza soluzione di continuità, dal momento in cui l'accordo è sottoscritto fino alla cessazione del servizio, secondo gli standard qualitativi descritti nel paragrafo Livelli di servizio.

L'attivazione del servizio è a carico dell'utente, che contatta il Call Center tramite i canali previsti. La chiusura della richiesta di assistenza è operata dall'operatore di primo livello, che ne dà segnalazione all'utente.

2.4.2 Ruoli e competenze

L'Ente aderente ha il compito di richiedere la manutenzione evolutiva al Call Center e potrà essere coinvolto, dall'Amministrazione regionale, nelle attività correlate all'intervento conseguente. In ogni caso, l'Ente aderente ed il relativo personale non potranno richiedere all'Amministrazione regionale alcuna forma di pagamento, indennizzo o rimborso per tale attività di supporto, che deve intendersi prestata a titolo gratuito al solo fine di erogare un miglior servizio alla comunità degli Enti aderenti, alle imprese ed ai cittadini.

L'Amministrazione regionale può attivare degli interventi di manutenzione evolutiva, anche se non richiesti o ritenuti non necessari dagli Enti aderenti, a suo insindacabile giudizio e senza doverne dare preventiva comunicazione all'Ente aderente.

La decisione ultima sull'esecuzione degli interventi di manutenzione evolutiva spetta all'Amministrazione regionale, che la adotterà anche in funzione della disponibilità economica e finanziaria dell'amministrazione stessa.

2.5 Formazione

L'Amministrazione regionale mette a disposizione un servizio di formazione che potrà riguardare i seguenti aspetti:

- formazione sull'utilizzo della soluzione informatica e telematica per lo sportello imprese;
- affiancamento nell'uso dello strumento.

L'Ente aderente può richiedere una giornata di formazione per il proprio personale sugli argomenti sopra elencati, da tenersi presso la propria sede e nella data ritenuta più opportuna tra quelle indicate dall'Amministrazione regionale, come di seguito meglio descritto.

Gli Enti aderenti possono accordarsi tra loro per beneficiare di questo servizio in forma associata, fruendo congiuntamente delle rispettive giornate di formazione ed ottenendo un beneficio maggiore (per es. se cinque Comuni limitrofi concordano un programma di formazione comune potranno beneficiare, tutti assieme, di cinque giorni di formazione congiunta).

2.5.1 Criteri di attivazione e chiusura

Il servizio è erogato dall'Amministrazione regionale, su richiesta da parte dell'Ente aderente. Le modalità operative per richiedere l'erogazione della formazione sono comunicate a fronte dell'approvazione dell'accordo da parte dell'Ente aderente.

2.5.2 Ruoli e competenze

L'Ente aderente ha il compito di richiedere l'erogazione della formazione secondo le modalità comunicate. L'organizzazione delle giornate di formazione è a carico dell'Ente aderente: ad esso spetta la scelta delle date, tra quelle indicate come disponibili dall'Amministrazione regionale, e se ricevere la formazione singolarmente oppure associandosi con altri enti. Nella sede della formazione, scelta dall'Ente aderente, dovrà essere disponibile almeno un personal computer ogni due partecipanti, connesso ad Internet almeno con linea ISDN o ADSL.

3. Servizi complementari

Per servizi complementari si intendono una serie di servizi erogati dall'Amministrazione regionale a supporto dei servizi primari, completamente trasparenti all'Ente aderente, ossia nei quali esso non recita un ruolo attivo. Tali servizi vengono qui descritti, a titolo informativo e conoscitivo per l'Ente aderente, al solo fine di chiarire la qualità complessiva dell'offerta regionale.

Ovviamente sono oggetto dei servizi di seguito elencati i soli dispositivi di proprietà dell'Amministrazione regionale o comunque da quest'ultima gestiti. Qualsiasi decisione in merito ai servizi è di esclusiva pertinenza dell'Amministrazione regionale.

3.1 Conduzione operativa dei sistemi di elaborazione

Scopo del servizio è garantire la corretta operatività dei server che offrono un servizio centralizzato all'utenza (application server, data base server, web server e apparecchiature di rete).

Tale servizio è curato dall'Amministrazione regionale per mezzo di un'apposita unità organizzativa che presidia, anche da remoto, le apparecchiature e l'esecuzione delle funzionalità di seguito elencate:

- controllo del regolare funzionamento dei sistemi antintrusione, controllo accessi, sistemi antincendio, gruppi di continuità elettrica e inverter e segnalazione anomalie;
- accensione ed inizializzazione;
- attivazione delle configurazioni hardware e software;
- attivazione e controllo degli strumenti informatici di supporto alle attività di sviluppo delle applicazioni software;
- attivazione di eventuali elaborazioni batch, secondo le schedulazioni previste;
- controllo delle prestazioni;
- riconoscimento dei problemi ed esecuzione delle procedure di escalation formalizzate;
- esecuzione di funzioni per la gestione e il controllo delle risorse rese disponibili dai sistemi;
- montaggio/smontaggio dei supporti magnetici (cassette) sulle unità di registrazione, gestione delle criticità previste dalle procedure standard di gestione anomalie;
- registrazione supporti in entrata ed uscita al fine di garantire la rintracciabilità;
- monitoraggio del livello di servizio della Storage Area Network (SAN);
- presidio, secondo pianificazione, delle attività inerenti nuove installazioni hardware;
- diagnosi di primo livello dei malfunzionamenti, e segnalazione al Call Center che provvederà all'escalation del secondo livello di intervento;
- attività relativa alla minimizzazione delle anomalie del servizio;

- gestione tramite “agent” delle procedure che tracciano, notificano e scalano i livelli di intervento dei problemi al fine di garantire i livelli di servizio;
- assicurare l'effettiva comunicazione e risoluzione dei problemi integrata al Call Center;
- elaborazione di statistiche di consuntivo sulla operatività e disponibilità dei sistemi;
- attivazione di procedure di salvataggio delle informazioni e delle applicazioni;
- attivazione, disattivazione, spostamento di permutate sugli armadi dati TLC;
- installazione, accensione, spegnimento di componenti di rete (hardware e software).

3.2 Manutenzione ambienti software di sistema

Obiettivo del servizio è assicurare la manutenzione dei prodotti software di sistema e d'ambiente: sistemi operativi, sistemi di data communication, sistemi per la gestione delle basi di dati, compilatori, supporti allo sviluppo e test delle applicazioni software, software per la sicurezza logica, software per la gestione delle elaborazioni ecc.

Le principali attività che costituiscono il servizio sono le seguenti:

- aggiornamento periodico dei prodotti, pianificato dall'Amministrazione regionale e finalizzato a migliorare funzionalità, affidabilità ed efficienza, basato sul rilascio di nuove versioni ed installazione delle correzioni da parte delle società fornitrici;
- pianificazione ed attuazione di interventi di manutenzione programmata (dismissione, sostituzione ecc.);
- collaudo dell'operatività dei server dopo gli interventi di aggiornamento e manutenzione;
- soluzione di problemi estemporanei, come ripristino dell'operatività di componenti affetti da malfunzionamenti (per es. service pack/patch);
- aggiornamento della configurazione del server, in funzione delle modifiche apportate all'ambiente;
- gestione degli utenti e procedure connesse alla base dati. Tali attività riguardano tra le altre l'inserimento di nuovi schemi sui database o la variazione di quelli esistenti.

3.3 Manutenzione ambienti hardware

Il servizio ha lo scopo garantire il corretto funzionamento dei sistemi server regionali e, nel caso di guasti o malfunzionamenti, di ripristinare le apparecchiature in condizioni di efficiente funzionamento.

La manutenzione degli ambienti hardware può essere suddivisa in:

- manutenzione preventiva;
- manutenzione evolutiva;

- manutenzione correttiva.

La manutenzione preventiva consiste nell'effettuazione di quei controlli preventivi previsti dai produttori delle apparecchiature nelle loro specifiche tecniche. Tale attività prevede controlli e/o sostituzioni di componenti dei sistemi, secondo modalità operative pianificate dall'Amministrazione regionale.

La manutenzione evolutiva consiste nell'effettuazione degli interventi necessari per assicurare la costante aderenza delle apparecchiature all'evoluzione dell'ambiente tecnologico del sistema informativo. In tal senso è prevista l'applicazione di quelle modifiche consigliate dai produttori per migliorare l'affidabilità delle apparecchiature (per es. espansione di memoria) e l'acquisizione di particolari dispositivi aggiuntivi per il loro inserimento nel parco macchine in dotazione.

Per manutenzione correttiva si intende l'effettuazione degli interventi di riparazione, dei guasti e delle disfunzioni che dovessero verificarsi durante il funzionamento delle apparecchiature. L'eventuale sostituzione e/o riparazione di componenti difettosi avviene con parti e/o componenti originali, intendendo per originali parti e/o componenti garantiti come nuovi ed almeno dello stesso livello di revisione della parte o del componente da sostituire. Le parti e/o componenti in sostituzione hanno comunque la certificazione del produttore degli apparati guasti.

3.4 System & network management

Obiettivo del servizio è l'efficienza di tutte le componenti dei sistemi ed apparati presenti sulla rete dell'Amministrazione regionale, tenendoli sotto controllo (monitorandoli) ed intervenendo a fronte di eventuali malfunzionamenti.

I sistemi e gli apparati oggetto di questo servizio sono i server, i client e tutti gli apparati attivi (hub, switch, ecc.) presenti sulle LAN dell'Amministrazione regionale, nonché i firewall e gli apparati di rete geografica. Sono escluse dal servizio di Systems & Network Management quelle attività di gestione degli apparati che ricadono nel servizio di trasporto, che sono erogate nell'ambito dei contratti stipulati dagli Enti aderenti e comunque al di fuori dell'ambito di competenza dell'Amministrazione regionale.

Fanno parte del presente servizio le seguenti attività:

- Verificare e gestire la disponibilità dei sistemi
- Monitorare l'ambiente corrente in real-time secondo le necessità (diagnosi, analisi delle performance ...);
- Amministrare a livello di sistema operativo, dischi sistema, dischi utente, servizi di stampa e sicurezza;
- Amministrare il sistema operativo;
- Amministrare file-server, SAN, compreso il dimensionamento e la configurazione dello spazio su disco per le aree di sistema, utenti ed applicazioni;
- Amministrare le periferiche;

- Misurare e registrare dati che riflettono l'utilizzo di risorse dei sistemi, ottimizzare le prestazioni di queste risorse attraverso il system tuning e fornire rapporto di informazioni riguardanti le prestazioni e le capacità dei sistemi gestiti;
- Eseguire dei monitoraggi dell'utilizzo delle risorse del sistema fornendo delle raccomandazioni per la sostituzione o l'upgrade delle stesse (capacity planning);
- Eseguire il controllo intrusioni;
- Amministrazione dei database;
- Gestione dei backup;
- Gestione antivirus;
- Software distribution;
- LAN e network management.

3.5 Gestione della configurazione

Obiettivo del servizio è quello di tenere costantemente aggiornata la composizione dell'inventario per quanto riguarda gli apparati che costituiscono l'infrastruttura tecnologica dell'Amministrazione regionale (PdL, server, apparecchiature di rete), il software installato con le relative licenze d'uso, l'ubicazione delle dotazioni unitamente alle informazioni dei relativi utenti, nonché altre informazioni di natura amministrativa fornite dalla Regione Veneto.

3.6 Gestione delle Apparecchiature (IMAC)

Per "apparecchiatura", ai fini del servizio IMAC (Install, Move, Add, Change), s'intende qualunque dispositivo dotato d'interfaccia per l'accesso di operatori umani, quali ad esempio la tastiera, il mouse, il microfono, il monitor, dotati di accessori o periferiche ad essi collegati, quali ad esempio stampanti, scanner, masterizzatori di CD-ROM, casse acustiche, modem, ecc.

L'obiettivo è di mantenere efficiente la "postazione di lavoro", intendendo con ciò l'installazione e la configurazione di nuove apparecchiature, la movimentazione sia di quelle nuove che di quelle esistenti, nonché il loro aggiornamento sia sotto l'aspetto hardware che software.

Ovviamente sono oggetto del presente servizio i soli dispositivi di proprietà dell'Amministrazione regionale o comunque da quest'ultima gestiti.

4. Avviamento del servizio

Alla conclusione di tutte le attività preparatorie, tecniche e non (attivazione dello sportello telematico, configurazione, definizione del set iniziale di procedimenti, formazione e/o affiancamento, ecc.), le parti predispongono e sottoscrivono un apposito verbale di avviamento del servizio.

5. Condizioni economiche

L'Amministrazione regionale si impegna ad erogare, agli Enti aderenti, alle imprese ed ai cittadini, i servizi oggetto del presente accordo in forma gratuita. In ogni caso, l'Ente aderente si impegna a sostenere direttamente gli oneri relativi al collegamento telematico dalle proprie sedi ai sistemi di elaborazione dell'Amministrazione regionale.

All'eventuale mutamento delle condizioni economiche e finanziarie attuali, l'Amministrazione regionale potrà valutare la necessità di richiedere agli Enti aderenti il versamento di una compartecipazione annua, al solo scopo di coprire le spese di gestione e mantenimento dei servizi oggetto del presente accordo. Tale evenienza sarà ovviamente concordata con sufficiente anticipo con gli Enti aderenti.

Al fine di consentire all'Ente aderente di ricevere servizi aggiuntivi rispetto a quanto disciplinato dal presente accordo (per es. l'erogazione di ulteriori giornate di formazione, in aggiunta a quelle previste dal presente accordo), l'Amministrazione regionale ha stipulato con i propri fornitori opportuni accordi che garantiscono agli Enti aderenti le medesime condizioni economiche già accordate dai fornitori all'Amministrazione regionale. L'Ente aderente che vorrà, per esempio, usufruire di un maggior numero di giornate di formazione e/o affiancamento, potrà farlo, a proprie spese, rivolgendosi ai fornitori regionali e citando il presente accordo.

6. Proprietà dei prodotti

Il software, la documentazione ed ogni altro elemento o componente della soluzione utilizzata per erogare i servizi è di esclusiva proprietà regionale e, conseguentemente, l'utilizzo dell'intera soluzione in modalità ASP (Application Service Provider) da parte degli Enti aderenti non costituisce violazione dei diritti di titolarità di terzi.

L'Amministrazione regionale è proprietaria anche del software, della documentazione e di ogni altro elemento o componente sia stato sviluppato grazie al contributo dell'Ente aderente, acquisendone la titolarità esclusiva e, quindi, il diritto di utilizzazione e di sfruttamento economico. L'Amministrazione regionale potrà, pertanto, senza alcuna restrizione ed onere nei confronti di terzi, duplicare o diffondere i nuovi prodotti così realizzati.

L'Ente aderente, da parte sua, dichiara la propria volontà di rendere disponibili modelli, esemplari, schemi ed ogni altra documentazione illustrativa e/o relativa ai processi e procedimenti inerenti la procedura

amministrativa di sportello unico, che verrà inserita all'interno del sistema, senza nulla poter pretendere dagli Enti aderenti fruitori e dall'Amministrazione regionale.

7. Livelli di servizio

L'Amministrazione regionale, nell'erogazione dei servizi oggetto del presente accordo, garantisce gli stessi livelli di servizio fissati per i servizi informatici e telematici erogati al proprio interno. I singoli livelli di servizio potranno essere soggetti a variazioni nel corso del tempo, in funzione di nuovi rapporti e di diverse condizioni contrattuali con i propri fornitori.

Quanto sopra si riferisce esclusivamente alle infrastrutture ed ai servizi messi a disposizione dall'Amministrazione regionale. L'Amministrazione regionale non risponde delle inefficienze o malfunzionamenti imputabili, in tutto o in parte, all'Ente aderente o a soggetti terzi (per es. scarsa velocità di risposta o mancato accesso ai server regionali a causa di connessioni lente o inaffidabili tramite provider individuato dall'Ente aderente).

8. Obblighi di riservatezza

L'Amministrazione regionale, nell'esecuzione dei compiti assegnati in base al presente accordo, si impegna ad osservare le norme vigenti in materia di segreto d'ufficio, segreto statistico e tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali.

Ai sensi dell'art. 28 del Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n.196 (Codice in materia di protezione dei dati personali) e limitatamente alle funzionalità del portale "Help desk regionale" e "Forum", Titolare del trattamento è l'Amministrazione regionale – Giunta Regionale.

Gli Enti aderenti sono esclusivi Titolari dei trattamenti effettuati connessi alle procedure amministrative gestite avvalendosi della soluzione informatica in oggetto, impegnandosi a rispettare le prescrizioni normative e gli adempimenti previsti dal predetto D.Lgs. 196/03, esonerando l'Amministrazione Regionale da ogni conseguente responsabilità per i trattamenti dagli stessi posti in essere che risultassero illeciti o non conformi al dettato normativo.

E' in capo all'Amministrazione regionale esclusivamente la funzione di Amministratore di Sistema e di Incaricato della manutenzione del sistema medesimo. Per lo svolgimento delle attività richieste da tali ruoli l'Amministrazione regionale si avvale anche di collaborazioni esterne opportunamente istruite e responsabilizzate circa le problematiche relative al trattamento dei dati personali ed alla sicurezza informatica in genere.

In particolare l'Amministrazione regionale si impegna ad agire e a dare istruzioni al proprio personale ed ai propri fornitori, incaricati di effettuare le prestazioni previste dal presente accordo, affinché tutti i dati e le informazioni personali, patrimoniali, statistiche, anagrafiche, tecniche, amministrative e di qualunque altro genere di cui dovessero venire a conoscenza od in possesso in conseguenza dei servizi resi, siano

considerati e trattati come riservati, con espresso divieto di comunicarli a terzi, di diffonderli e di utilizzarli in altro modo.

9. Sicurezza

L'Ente aderente è consapevole di operare in un ambiente applicativo e su sistemi informatici che offrono servizi ad altre amministrazioni e che, essendo accessibili tramite la rete Internet, sono potenzialmente esposti a rischi più elevati di quelli ai quali sono soggetti sistemi operanti su una rete privata.

L'Ente aderente si impegna pertanto ad adottare, a rispettare e a diffondere presso i propri utenti metodologie di lavoro corrette, nel rispetto delle "buone pratiche" in materia di sicurezza e comunque del comune buon senso (per es. corretta gestione e tutela delle password, adozione di opportune contromisure per il rischio di virus, ecc.).

L'Amministrazione regionale, dal canto suo, mette in atto politiche di sicurezza basate su sistemi di antintrusione, antivirus e firewalling, architetture multi-tier, reti demilitarizzate, procedure di backup, garantendo il livello di sicurezza consentito dalle tecnologie attuali e rispettando il quadro delle misure minime di sicurezza previste dall'allegato B al D.Lgs. 196/03.

10. Garanzia

L'Ente aderente si assume tutti i rischi derivanti dall'utilizzo della soluzione informatica descritta dal presente protocollo, esonerando fin da ora l'Amministrazione regionale da ogni responsabilità per danni diretti ed indiretti a cose o a persone, che dovessero derivare all'Ente aderente ovvero a soggetti terzi, salva l'ipotesi di danno causato da vizio del software di cui l'Amministrazione regionale dovesse venire a conoscenza senza darne tempestiva comunicazione all'Ente aderente.

11. Risoluzione dell'accordo e cessazione del servizio

L'Ente aderente può recedere dall'accordo dandone tempestiva comunicazione scritta, indirizzata all'Amministrazione regionale, sottoscritta a cura del proprio legale rappresentante.

Qualora la decisione sia assunta da parte dell'Amministrazione regionale, quest'ultima si impegna a comunicare la volontà di cessazione del servizio con un preavviso minimo di novanta giorni a mezzo di lettera raccomandata con avviso di ricevimento sottoscritta dal Dirigente della Direzione Sistema Informatico.

Con la cessazione del servizio, l'Ente aderente può richiedere all'Amministrazione regionale la consegna di tutti i dati di propria competenza, residenti presso i sistemi di elaborazione regionali. L'Ente aderente si impegna a confermare il ricevimento di tali dati entro 15 giorni dalla consegna, dopo averne verificato la completezza, correttezza, integrità e consistenza, autorizzando l'Amministrazione regionale alla

cancellazione di tali dati ed alla disabilitazione degli account di accesso, liberandola da ogni onere e responsabilità.

Nel caso in cui l'Ente aderente usufruisca del servizio in forma associata, la richiesta di cessazione del servizio, la richiesta di consegna dei dati e la liberatoria per l'Amministrazione regionale dovranno essere inoltrate dall'ente capofila nelle forme sopra esposte. La cessazione del servizio avrà effetto sull'intero raggruppamento di amministrazioni.

12. Modifica del protocollo

Il contenuto del presente protocollo può essere modificato in qualunque momento dall'Amministrazione regionale con il consenso dell'Ente aderente, ed a tal fine la stessa provvederà ad inviare copia del documento modificato richiedendo all'Ente aderente di esprimere la propria volontà di accettazione della versione modificata, fermo restando quanto previsto dall'art. 11.

13. Controversie

L'Amministrazione regionale e l'Ente aderente si impegnano a risolvere di comune accordo tutte le controversie che dovessero comunque insorgere tra loro in dipendenza del presente protocollo.

In caso di mancato accordo, la risoluzione della controversia insorta sarà devoluta al Foro di Venezia.