

REGIONALE BASILICATA

DIPARTIMENTO DELLA GIUNTA – UFFICIO SOCIETA' DELL'INFORMAZIONE

INTERVENTI AI FINI DELLA DIFFUSIONE DEI SERVIZI DIGITALI E DELL'ATTUAZIONE DEGLI ADEMPIMENTI DEL CAD

MODULO DI ADESIONE AI SERVIZI FINALIZZATI ALLA DEFINIZIONE DEI PIANI DI CONTINUITA'
OPERATIVA E DELLA LORO IMPLEMENTAZIONE NELLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI LOCALI

Il comune di _____, con sede legale in

_____, rappresentato da _____

PREMESSO

Che il PO FESR 2007-2013 attraverso l'asse II "Società della conoscenza" persegue l'obiettivo generale di fare della Basilicata una società incentrata sulla "economia della conoscenza" attraverso il potenziamento della ricerca, la diffusione delle innovazioni e lo sviluppo delle tecnologie dell'Informazione e della Comunicazione (ICT).

Che ai sensi dell'art.14 del CAD si affida alle Regioni e Province Autonome un ruolo di guida e coordinamento nell'azione di digitalizzazione dell'azione amministrativa a livello locale e che a tal fine Regioni, Province ed Enti Locali adottano le tecnologie della informazione e comunicazione per garantire servizi migliori a cittadini ed imprese;

Che Regione Basilicata ha di recente avviato progetti significativi finalizzati a obiettivi di digitalizzazione e di attuazione degli adempimenti del CAD e delle regole tecniche previste dallo stesso;

Che tali progetti, nell'ottica di un rafforzamento della coesione tra amministrazione regionale ed enti del territorio quale elemento per agevolare lo sviluppo delle politiche d'innovazione per l'e-government a livello regionale, prevedono il coinvolgimento di tutte le strutture regionali, sub regionali nonché delle amministrazioni locali;

Che tra gli specifici ambiti di interesse su cui ricadono i progetti richiamati in precedenza vi è la salvaguardia del patrimonio informativo della pubblica amministrazione, in ottemperanza a quanto previsto dall'art.50 bis del CAD, ovvero l'obbligo di assicurare la continuità dei servizi quale presupposto per garantire il corretto e regolare svolgimento della vita del paese e che, a tal fine, la pubblica amministrazione sia essa centrale o locale ha tra i necessari adempimenti la redazione e realizzazione di piani di Continuità Operativa e Disaster Recovery;

Che, in ottemperanza all'art.33-septies del decreto legge 18 ottobre 2012 n. 179 convertito nella Legge n.221/2012, come modificato dall'art. 16 del decreto legge 21 giugno 2013 n. 69 e delle linee guida emanate dall'AgID per la razionalizzazione della infrastruttura digitale della Pubblica Amministrazione, Regione Basilicata ha intrapreso iniziative, su diverse direttrici di intervento,

finalizzate alla realizzazione di un piano triennale regionale di razionalizzazione dei CED;

Che Regione Basilicata – Ufficio Società dell’Informazione del Dipartimento Presidenza della Giuntaha sottoscritto con Aruba PEC S.p.A. (di seguito, Aruba PEC), con sede in Via Ramelli n. 8 – 52100 Arezzo, P.Iva 01879020517, in data 25/01/2013, il Contratto di appalto numero repertorio n. 14549 relativo alla realizzazione dei Servizi di rilascio e gestione della Firma Digitale ai cittadini della Basilicata – Codice CIG. 41651538FB (di seguito, Contratto di appalto);

Che Regione Basilicata, con Determinazione Dirigenziale n. 71AK.2013/D.01602 del 25/07/2013 ha esteso l’appalto affidato ad Aruba PEC alla fornitura dei servizi complementari di Backup Remoto, Disaster Recovery ed Cloud Computing (di seguito, anche Servizi) come meglio descritti nell’Offerta del 05/08/2013 e nelle rispettive condizioni di fornitura allegate al presente Modulo, in quanto compatibili;

Che, nell’ottica del consolidamento delle soluzioni di Continuità Operativa, quale modalità di intervento nel percorso di razionalizzazione delle infrastrutture ICT, ha voluto sperimentare, su un numero limitato di comuni, soluzioni di Disaster Recovery al fine di mettere a punto procedure e creare competenze per un utilizzo esteso dei servizi a tutti gli enti;

Che la sperimentazione di cui al punto precedente, avviene nell’ambito di una estensione del progetto relativo alla distribuzione della Firma Digitale, e che a tale scopo i data center Aruba, i cui requisiti tecnici (data center TIER IV secondo la TIA-942) sono rispondenti ai livelli evidenziati nelle linee guida emanate dall’AgID, saranno utilizzati quali siti alternativi da cui attivare la ripartenza dei servizi in caso di disastro;

Che con PEC del 8/1/2014, da parte del dirigente dell’Ufficio Società dell’Informazione, è stato proposto al Comune di di aderire alla sperimentazione segnalando un referente dell’amministrazione, quale interlocutore per poter effettuare un’analisi del contesto tecnologico ed organizzativo dell’ente ed individuare la soluzione tecnica più adeguata da implementare;

Che il Comune con mail del ha mostrato interesse per l’iniziativa individuando, quale interlocutore dell’ente, il Dr..... del

Che sulla base dei dati forniti dall’ente, gli uffici regionali hanno effettuato il percorso di autovalutazione sui servizi da mettere in ambito Disaster Recovery e sulla base delle indicazioni emerse, in collaborazione con i tecnici di Aruba, è stata individuata la soluzione tecnica per mettere in sicurezza il patrimonio informativo;

Che con PEC del, da parte dell’Ufficio Società dell’Informazione, è stata trasmessa documentazione completa relativa allo SFT ai fini della richiesta di parere da presentare all’AgID;

Che la soluzione riportata nella documentazione prevede che presso il data center di Aruba PEC siano attivati i seguenti servizi:

Backup Remoto e Disaster Recovery Remoto, dimensionati, in base ai pacchetti standard definiti contrattualmente con Aruba, nelle soluzioni riportate in tabella:

BR1		
-----	--	--

DR1		
-----	--	--

Che a seguito della implementazione della soluzione richiamata nello Studio di Fattibilità Tecnica le strutture regionali, con il supporto di Aruba PEC, concorreranno alla definizione del Piano di Disaster Recovery e del Piano di Continuità Operativa del Comune;

tutto ciò premesso

il Comune di _____ come sopra rappresentato aderisce, con la sottoscrizione del presente atto, alla iniziativa regionale e ne autorizza i passaggi operativi necessari ai fini della implementazione della soluzione riportata nello Studio di Fattibilità Tecnica e nei suoi documenti allegati.

Dichiara, inoltre, di aver preso visione delle “**Norme e condizioni del Servizio**” nonché delle **Condizioni di fornitura** per i Servizi di **Backup Remoto, Disaster Recovery** (Condizioni di fornitura dei Servizi Data Center) e **Cloud Computing** (Condizioni di fornitura del Servizio Aruba Pec Cloud) e delle **Policy di Aruba Pec S.p.A.** (Aruba Pec Policy Privacy e Policy di utilizzo dei servizi Aruba Pec) tutte allegate al presente modulo per costituirne sua parte integrante e di accettarne per intero e senza riserve i contenuti.

Data

Firma

Norme e condizioni del servizio

1. Norme Generali

- La formalizzazione del rapporto tra Regione Basilicata, Comune ed Aruba PEC avviene attraverso la sottoscrizione del modulo di adesione ed a seguito di una attività preliminare tra Regione e Comune finalizzata alla definizione del contesto tecnologico ed organizzativo e alla conseguente soluzione tecnica da adottare;
- L'ente dovrà concorrere ed agevolare i passaggi operativi per l'implementazione della soluzione, anche in pendenza dei vincoli temporali dettati dal contratto sottoscritto tra Regione Basilicata ed Aruba PEC;
- Le soluzioni individuate dovranno essere compatibili, nei tempi e nei modi, con i servizi infrastrutturali e di supporto tecnico previsti nel contratto stipulato tra Regione Basilicata ed Aruba PEC. Resta inteso e di ciò il Comune prende atto ed accetta che la fornitura dei Servizi da parte di Aruba PEC in favore dell'Ente sarà disciplinata dal Contratto di appalto, dall'offerta, dalle presenti Norme e condizioni del servizio, dalle **Condizioni di fornitura dei Servizi Data Center**, quali Backup Remoto, Disaster Recovery, e dalle **Condizioni di fornitura del Servizio Aruba Pec Cloud** in quanto compatibili _____
- I servizi infrastrutturali richiesti sono quelli riportati nel modulo di adesione. Eventuali modifiche a detti servizi, successive alla data di sottoscrizione, dovranno essere concordate con l'amministrazione regionale ed autorizzate formalmente da Aruba PEC;
- Regione Basilicata non sosterrà alcun onere per servizi che non siano esplicitamente evidenziati nel documento di adesione e nel presente allegato;
- Il Comune di sua iniziativa potrà richiedere in qualsiasi momento, per ampliare o adeguare la soluzione a mutate condizioni, ad Aruba PEC la fornitura di servizi ulteriori a quelli oggetto del modulo di adesione ; i servizi ulteriori così richiesti saranno erogati in via autonoma ed indipendente da Aruba PEC nel rispetto delle condizioni di fornitura a tal fine predisposte restando espressamente escluso qualsiasi loro collegamento con la presente fornitura;
- Il Comune si impegna a informare tempestivamente gli Uffici regionali di eventuali disservizi che dovessero manifestarsi durante il periodo di fornitura dei servizi di cui al modulo di adesione;

Il Comune potrà richiedere la interruzione del servizio prima della scadenza prevista, inoltrando apposita richiesta scritta a Regione Basilicata affinché quest'ultima la inoltri ad Aruba PEC la quale procederà, senza alcun preavviso, alla disattivazione dei Servizi.

2. Oggetto, obiettivo e durata del servizio

Regione Basilicata, nell'ambito della estensione della DGR 453/2012, atto amministrativo che ha avviato le procedure per la distribuzione dei servizi di firma digitale sul territorio regionale, ha voluto intraprendere un percorso di stretta collaborazione con gli enti locali al fine di **promuovere azioni a tutela del patrimonio informativo e garantire la continuità dei servizi secondo quanto previsto dall'art.50 bis del Codice dell'Amministrazione Digitale.**

A tal fine, con il coordinamento dell'Ufficio Società dell'Informazione del Dipartimento della Giunta di Regione Basilicata, in aggiunta alle competenze tecniche del fornitore di servizio, individuato dalla procedura di gara, gli enti del territorio potranno essere supportati per un periodo della **durata di 24 mesi**, a partire dalla data di sottoscrizione del presente documento, nella **stesura dei piani e nella implementazione delle relative soluzioni di Continuità Operativa e Disaster e Recovery, avvantaggiandosi di servizi infrastrutturali previsti nel contratto di fornitura.** Fermo quanto sopra resta tuttavia inteso che alla scadenza dei 24 mesi, il contratto si intenderà cessato ed Aruba PEC sarà libera di disattivare i Servizi intestati al Comune aderente senza alcun preavviso.

3. Tipologia dei servizi

I servizi fruibili da parte del Comune aderente sono i seguenti:

- a) Supporto alla stesura dello Studio di Fattibilità Tecnica. Il D.Lgs 235/2010 che modifica ed integra il Codice dell'Amministrazione Digitale (D.Lgs 82/2005) ha introdotto la norma che disciplina le azioni che le PPAA devono intraprendere in materia di Continuità Operativa e Disaster Recovery. Tra queste, lo Studio di Fattibilità Tecnica da sottoporre a preventivo parere da parte dell'AgID. Le strutture tecniche dell'Ufficio Società dell'Informazione accompagneranno l'ente nel percorso di autovalutazione della propria organizzazione e dei propri servizi al fine di individuare il livello di soluzione da implementare, nella redazione sia dello Studio di Fattibilità Tecnica che del documento da allegare riportante lo stato di attuazione del CAD;
- b) Assistenza nella predisposizione dei piani di Disaster Recovery e di Continuità Operativa. A seguito del risultato del percorso di autovalutazione saranno individuate le soluzioni più adeguate per garantire il Disaster Recovery e la Continuità Operativa dei servizi della pubblica amministrazione. In tale attività vi sarà un concorso delle strutture tecniche sia regionali sia di Aruba PEC per individuare e ricercare tra le buone pratiche le soluzioni più idonee. Le stesse strutture tecniche forniranno all'ente indicazioni, sulla scorta delle esperienze più significative, su come definire la struttura organizzativa preposta a gestire le problematiche di continuità operativa e predisporre le misure necessarie per affrontare le emergenze individuando le condizioni con cui attivare il ripristino e il successivo ritorno alla normalità;
- c) Servizio di backup remoto. Il data center di Aruba PEC potrà essere utilizzato quale sede secondaria per il backup remoto dei dati necessari per attivare il ripristino dei servizi a seguito di eventi disastrosi. La replica dei dati da proteggere avverrà attraverso le massime garanzie di trasferimento e conservazione e solo dopo averne verificato la compatibilità tecnica dei sistemi da mettere in protezione con i sistemi disponibili sul sito remoto e l'adeguatezza della connettività necessaria;

Pacchetto	Numero di agenti forniti	Spazio disco remoto fornito
BR1	2	200 GB
BR2	5	500 GB
BR3	10	1000 GB
BR4	20	2000 GB
BR5	50	5000 GB

- d) Servizio di Disaster Recovery. Il Comune, attraverso questo servizio, potrà riservare sui server allocati nei data center di Aruba PEC risorse computazionali su una macchina virtuale da attivare a seguito dell'avvio della procedura di disastro. Si tratta, in definitiva, di una estensione del servizio di backup remoto. Gli stessi dati posti a protezione potranno confluire in un ambiente elaborativo basato sulla virtualizzazione per garantire la massima velocità e flessibilità del servizio, le risorse messe a disposizione saranno VCPU, VRAM e Spazio disco, disponibili attraverso soluzioni pacchettizzate da adattare alle specifiche esigenze. Vedere punto 4;
- e) Servizi cloud. Si tratta di Infrastrutture e Piattaforme (IaaS e PaaS) fruibili secondo i paradigmi del cloud e che consentirebbero di migrare tutto il patrimonio su un sito alternativo ed utilizzare i servizi da remoto, alleggerendo, in questo modo, i costi dell'amministrazione legati alla sicurezza e alla manutenzione dei CED.

4. Ulteriori dettagli sui servizi infrastrutturali

Si riportano di seguito dettagli relativi ai servizi infrastrutturali di Backup Remoto, Disaster Remoto e Servizi cloud richiamati al punto 3.

Il servizio di Backup Remoto permette il trasferimento di dati informatici da sottoporre a conservazione. Il servizio è realizzato attraverso l'adozione di speciali agenti di backup remoto da installare sui sistemi da sottoporre a protezione. I dati possono essere inviati attraverso Internet, VPN o reti dedicate verso i data center e i sistemi Aruba PEC. Effettuato un backup iniziale per un primo allineamento (full backup) vengono effettuati dei backup incrementali ovvero vengono trasferiti le sole differenze con l'ultimo salvataggio in modo da ottimizzare banda e tempi. Il servizio è composto da pacchetti di agenti e spazio disco remoto. Si riportano nella tabella sottostante i pacchetti utilizzabili e che saranno scelti in funzione delle specifiche esigenze dell'Amministrazione.

Il pacchetto da adottare sarà individuato dall'amministrazione regionale, di concerto con i tecnici di Aruba PEC, dopo le opportune verifiche, e dimensionato alle specifiche esigenze dell'amministrazione. Non è possibile combinare il numero di agenti forniti e spazio disco in modo discrezionale. Ad esempio non è possibile utilizzare 10 agenti e 200 GB di spazio remoto.

L'installazione degli agenti è a carico della Pubblica Amministrazione. A seguito della fornitura è inclusa una verifica congiunta sul corretto funzionamento dei servizi sottoposti a backup e dei sistemi che li ospitano e configurare gli strumenti di reportistica e dei sistemi di notifica per mantenere un costante livello di monitoraggio sulle operazioni.

Il servizio di Disaster Recovery Remoto. Permette di riservare, sui data center Aruba PEC, risorse computazionali e storage in modo che si possono attivare i servizi da remoto. Le risorse messe a disposizione del servizio sono VCPU (CPU virtuale), VRAM (RAM disponibile sui server virtuali), Spazio disco (rappresenta lo spazio disco di memorizzazione dei server virtuali). I pacchetti disponibili sono i seguenti:

Pacchetto	vCPU	RAM	Spazio Disco
DR1	4	8 GB	120 GB
DR2	6	12 GB	180 GB
DR3	5	20 GB	300 GB
DR4	14	28 GB	420 GB

Con la fornitura viene garantito un test di ripristino in fase di collaudo ed un test dopo un anno solare dall'avvio del servizio per una durata massima di 7 giorni, terminati i quali l'infrastruttura viene riportata in stato di latenza. In caso di disastro la disponibilità dei servizi da remoto sarà per 30 giorni solari. Oltre tale periodo, nel caso non fossero ripristinate le condizioni ordinarie, l'ente potrà decidere di estendere il servizio con una tariffazione mensile da concordare all'occorrenza con il fornitore.

Aruba PEC servizi cloud. Tale servizio consente di creare al Comune infrastrutture virtuali composte da una o più macchine, con possibilità di espansione o riduzione in tempo reale a seconda delle specifiche esigenze. Tutta l'infrastruttura è in alta affidabilità e resiliente ai guasti. È possibile attivare l'infrastruttura in più data center, garantendo quindi Disaster Recovery.

5. Costi dei servizi

Tutti i servizi richiamati al punto 3 saranno fruibili dal Comune gratuitamente. Va precisato che le risorse infrastrutturali per il Comune, messe a disposizione sul data center, saranno compatibili con le esigenze effettive del Comune stesso e definite in fase di analisi del contesto da parte dell'amministrazione regionale e da parte delle strutture tecniche di Aruba PEC. Qualora, mutate esigenze richiedessero un dimensionamento maggiore rispetto alle soluzioni pacchettizzate offerte, il Comune dovrà provvedere a sue spese ad acquistare le risorse aggiuntive.

6. SLA dei servizi

Gli orari di intervento per le soluzioni di Backup Remoto e per le soluzioni di Disaster Recovery Remoto, sono dal lunedì al venerdì dalle 8,30 alle 13,00 e, nelle stesse giornate, dalle 14,30 alle 18,00 con un tempo massimo di presa in carico della segnalazione di 8 ore. Il Comune potrà, tuttavia, a proprie spese, concordare con Aruba PEC, mediante separato accordo, SLA e livelli di assistenza modellati in base alle proprie esigenze.

7. Sicurezza

Sicurezza delle trasmissioni. Il trasferimento dei dati dal Comune che richiede i Servizi al data center di Aruba PEC, avviene attraverso cifratura e compressione. La chiave di cifratura sarà conosciuta solo dal comune e per esso dalla/e persona/e indicate dal suo legale rappresentante. La connessione instaurata tra l'agente di backup è sicura ma, qualora il Comune lo ritenga necessario, potrà richiedere una connettività alternativa opzionale basata su VPN IPSEC oppure linea dedicata.

Sicurezza del data center. I data center utilizzati da Aruba PEC sono due siti in Arezzo. Entrambi sono stati progettati e realizzati seguendo le direttive dello "Uptime Institute" per la classificazione di livello TIER IV. Le specifiche di sicurezza sono riportate nella soluzione tecnica allegata allo Studio di Fattibilità sottoposto alla richiesta di parere dell'AgID.

Sicurezza logica dei dati e sicurezza organizzativa. Aruba PEC è un'azienda certificata ISO 27001:2005 e tutti i processi realizzati sono conformi a tale certificazione. Il Data Center è dotato di adeguati sistemi e strumenti in grado di garantire la massima sicurezza logica, con particolare attenzione a tutti gli aspetti di sicurezza informatica e di rete ed ai relativi processi di erogazione dei servizi nel pieno rispetto delle normative vigenti. Gli aspetti legati alla sicurezza logica ed organizzativa dei dati in forma dettagliata sono riportati nel documento "Misure di sicurezza e Livelli di Servizio" trasmesso in allegato allo Studio di Fattibilità Tecnica.

- 8. Localizzazione dei dati.** I dati trasferiti sui CED Aruba PEC saranno localizzati esclusivamente su data center localizzati sul territorio nazionale.
- 9. Portabilità ed interoperabilità dei servizi.** Aruba PEC garantisce che i servizi cloud offerti possano essere trasferiti, su richiesta, su piattaforme di fornitori differenti ovvero possono essere riportati all'interno dell'organizzazione con il minimo impatto. I requisiti di portabilità sono realizzati attraverso l'adozione di standard consolidati.
- 10. Collaudo.** A seguito della loro implementazione, i servizi saranno collaudati. A tali operazioni di verifica parteciperanno un rappresentante del Comune, un rappresentante regionale e un rappresentante di Aruba PEC. A seguito di tale test sarà redatto un verbale contenente, in caso di esito negativo, le azioni correttive da intraprendere perché il servizio sia erogato correttamente.
- 11. Responsabile del servizio.** Il responsabile del servizio, Dr. Giuseppe Bernardo dell'Ufficio Società dell'Informazione, svolge funzioni di programmazione, coordinamento e controllo delle attività. Compete a tale figura intervenire e decidere su eventuali problemi, disservizi o inadempienze.
- 12. Interruzione del servizio.** L'Ufficio Società dell'Informazione si riserva il diritto di sospendere i servizi infrastrutturali forniti da Aruba PEC per controversie con lo stesso fornitore. Potrebbe altresì sospendere unilateralmente il servizio qualora l'ente in oggetto dovesse disattendere ai suoi impegni o intraprendere attività che non siano coerenti con le finalità progettuali.

13.

Verifiche annuali. I piani di Disaster Recovery vanno ripresentati con cadenza annuale. Le amministrazioni interessate potranno fruire per tutta la durata del servizio del supporto della strutture tecniche dell'Ufficio Società dell'Informazione qualora i piani vadano rimodulati ai fini del miglioramento della efficacia o nel caso in cui i servizi in ambito di DR siano variati. Diversamente, qualora non sia previste modifiche, l'ente interessato potrà confermare la versione originaria all'AgID.