

# Servizio di backup e disaster recovery in cloud

Condizioni particolari di contratto

## 1 Oggetto e durata dell'appalto

Il Comune di Montebelluna intende affidare il servizio di backup e disaster recovery in cloud delle macchine virtuali presenti nella propria infrastruttura e dei dati in esse contenuti secondo quanto meglio dettagliato nei paragrafi 3 e 4.

La durata del servizio è per anni tre, calcolati a decorrere dal 01/01/2023 o dalla data di effettivo collaudo del sistema se successiva, di cui due di servizio completo e l'ultimo per la retention e l'eventuale ripristino dei dati conferiti nel secondo anno.

L'Ente si riserva la facoltà di estendere il servizio per un ulteriore anno alle medesime condizioni tecnico/economiche. Tale rinnovo dovrà essere formalizzato entro la scadenza del secondo anno di servizio, in modo da permettere la prosecuzione del servizio completo nel terzo anno.

L'Ente si riserva inoltre la facoltà di richiedere anche un'eventuale proroga tecnica ai sensi dell'art. 106, comma 11 del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per un periodo massimo di sei mesi necessari al passaggio ad un nuovo operatore economico in regime di continuità operativa. Tale proroga dovrà essere formalizzata entro la scadenza del secondo anno di servizio (del terzo in caso di estensione), in modo da permettere la prosecuzione del servizio completo per il corrispondente periodo di tempo.

Il servizio di sola retention decorrerà dalla fine del servizio completo, tenendo conto dell'eventuale estensione e/o ricorso alla proroga tecnica.

## 2 Valore dell'appalto

L'importo complessivo posto a base d'asta per il servizio è pari a € 22.000,00 oltre IVA, soggetti a ribasso. Non sono ammesse offerte in aumento sulla base d'asta. L'importo a base d'asta è da intendersi comprensivo di tutti i servizi, le provviste, le prestazioni, le spese accessorie e qualsiasi altro onere, espresso e non dalle presenti condizioni particolari di contratto, inerente e conseguente all'esecuzione del servizio di cui trattasi.

Il valore dell'estensione per un ulteriore anno sarà corrispondente al 50% del valore offerto. Il valore della proroga sarà calcolato *pro-rata* rispetto al valore offerto, in base all'effettiva durata della stessa.

Pertanto il valore complessivo dell'appalto calcolato ai sensi dell'art. 35 comma 4 del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i. ammonta a € 38.500,00 oltre IVA.

Non sono previsti oneri per la sicurezza.

## 3 Descrizione del servizio

Con il servizio in oggetto il Comune di Montebelluna intende proteggere i propri dati sia da eventi di lieve entità che comportino danneggiamento o perdita parziale dei dati senza compromettere il funzionamento del sistema informatico comunale (es. cancellazioni non volute sul file server, corruzione di tabelle di data base, aggiornamenti di sistema operativo che comportino instabilità del sistema ecc.), sia da eventi di maggiore portata che comportino l'interruzione dei servizi erogati dal sistema informatico comunale rendendo necessario il ripristino dei dati utilizzando risorse esterne (es. eventi catastrofici quali terremoti, incendi, alluvioni o attacchi informatici). Pertanto si richiede che i backup siano effettuati in tutto o in parte nel cloud.

L'affidatario dovrà fornire un servizio "fully managed" che preveda il backup di tutte le macchine virtuali (VM) presenti nell'infrastruttura dell'Ente con i seguenti requisiti minimi:

1. Sistema integrato con l'ambiente di virtualizzazione dell'Ente (VMWare).
2. Backup completo delle VM "a caldo" (senza richiedere lo spegnimento delle VM o l'interruzione dei servizi da esse erogati), garantendo l'integrità dei database ivi contenuti.
3. Backup di tutte le VM dell'Ente (attualmente n. 15 VM - Windows e Linux - per un totale di circa 3.7 TB sorgente allocati) con inclusa la possibilità di backup di ulteriori VM che dovessero essere create durante il periodo di affidamento fino ad un massimo di 20 VM e 10 TB sorgente in totale.
4. Possibilità di modificare l'insieme delle VM in backup aggiungendone o rimuovendone sulla base dell'esigenze dell'Ente, nel rispetto dei limiti massimi previsti al punto 3.
5. Definizione di opportune policy di retention in cloud con le seguenti caratteristiche:
  - a. copie giornaliere con retention minima di 7 giorni;
  - b. copie settimanali con retention minima di 4 settimane;
  - c. copie mensili con retention minima di 6 mesi;
  - d. copie semestrali con retention minima di 2 semestri.
6. Possibilità di ripristino da backup delle VM su infrastruttura dell'affidatario in caso di eventi eccezionali che impediscano l'utilizzo del sistema informatico comunale (es. eventi catastrofici quali terremoti, incendi, alluvioni o attacchi informatici), con esecuzione temporanea delle stesse fino a cessata emergenza e ripristino del sistema informatico comunale in regime di disaster recovery.
7. Prelievo iniziale dei dati con modalità concordate con il Servizio Informatico Comunale, eventualmente on-site su supporti messi a disposizione dell'affidatario, senza comportare interruzioni di operatività degli uffici e senza oneri a carico dell'Ente.
8. Rispetto della normativa vigente in materia di sicurezza informatica e protezione dei dati personali. In particolare si richiede che il sistema proposto rispetti le Misure Minime di Sicurezza ABSC 10 definite da AgID come ad es. la cifratura dei dati prima di effettuarne la memorizzazione e la trasmissione nel cloud, l'utilizzo di canali trasmissivi sicuri e quanto ritenuto idoneo ai sensi del regolamento UE 2106/679 (GDPR).

Si precisa che l'affidatario potrà proporre a propria discrezione schemi di backup che alternino copie full a copie incrementali e/o differenziali in ragione degli strumenti software utilizzati, dei tempi e dell'occupazione di banda Internet attesi e nel rispetto dei tempi di ripristino previsti.

Si richiede il possesso delle seguenti certificazioni atte a garantire la qualità dei processi e la sicurezza delle informazioni gestite dall'operatore economico:

- Certificazione secondo lo standard ISO 9001 per la gestione della qualità aziendale.
- Certificazione secondo lo standard ISO/IEC 27001.

I servizi di backup erogati in modalità SaaS (cosiddetto BaaS) e i CSP utilizzati dovranno essere entrambi qualificati nel Cloud Marketplace AgID<sup>1</sup> in fase di aggiudicazione dell'appalto. L'Ente si riserva la facoltà di verificare l'effettivo rispetto delle dichiarazioni prodotte in sede di qualificazione nel Cloud Marketplace AgID dal fornitore, che ne risponde penalmente<sup>2</sup>. Per tali verifiche il fornitore si impegnerà a garantire tutto il necessario supporto al personale dell'Ente.

Costituiranno elementi di preferenza le seguenti caratteristiche aggiuntive:

- i. Utilizzo di un ulteriore livello di backup on-site mediante l'utilizzo di componenti hardware e software di proprietà dell'affidatario concesse in comodato d'uso per la durata del servizio, che permetta un

<sup>1</sup> <https://cloud.italia.it/marketplace/>

<sup>2</sup> Si faccia riferimento alla determinazione AgID n. 419/2020.

più rapido ripristino in caso di necessità e permetta di ottimizzare l'utilizzo della banda Internet tramite deduplica e compressione dei dati prima dell'invio nel cloud.

- ii. Possibilità per il personale del Servizio Informatico Comunale di effettuare il ripristino dei dati (file, database, intere VM, ecc.) in autonomia tramite accesso al software di gestione opportunamente profilato.

Il Comune di Montebelluna mette a disposizione dell'affidatario del servizio massimo 2U di spazio all'interno dell'armadio tecnico nel locale CED per ospitare eventuali apparati fisici in comodato d'uso, con possibilità di collegamento agli switch di rete a 1Gbit/s in rame o 10Gbit/s in fibra ottica, alimentazione ridondata su UPS e collegamento ad Internet/Infranet SPC tramite FTTH 100Mbit/s. In aggiunta si mette a disposizione una VM dedicata all'interno della propria infrastruttura, con massimo 4 CPU, 8 GB RAM, 200 GB di spazio disco e Sistema Operativo Windows Server 2019.

In considerazione della natura della fornitura in oggetto non si ravvisa la necessità della redazione del D.U.V.R.I., ai sensi dell'art. 26 del D. Lgs 81/2008 in quanto non sussistono rischi derivanti da interferenze.

Si provvederà a redigere apposito documento qualora, per mutate condizioni, se ne ravvisi la necessità.

## 4 Modalità esecuzione del servizio

Il servizio include le seguenti componenti, di seguito meglio descritte:

- avviamento del servizio;
- erogazione del servizio;
- cessazione del servizio.

### 4.1 Avviamento

Nel servizio di avviamento si intendono incluse le attività, da svolgersi in collaborazione con il Servizio Informatico Comunale, per l'installazione di tutte le componenti hardware e software previste, la configurazione e test del sistema, il prelievo iniziale dei dati e quant'altro ritenuto necessario per permettere l'avvio operativo del servizio entro trenta giorni dalla data di consegna del servizio.

### 4.2 Erogazione

Il sistema di backup proposto deve garantire un uptime di almeno il 99% su base annua, fatte salve interruzioni di servizio dovute a problemi imputabili all'infrastruttura dell'Ente. Le interruzioni in eccedenza rispetto al livello di uptime stabilito comporteranno l'applicazione di penali come meglio dettagliato al paragrafo 7.

Si intendono inclusi:

- L'aggiornamento e la manutenzione di tutte le componenti del sistema, siano esse on-premise che nel cloud, con monitoraggio proattivo delle procedure di backup, notifica automatica al Servizio Informatico Comunale e presa in carico automatica delle anomalie entro un giorno lavorativo. Gli eventuali interventi on-site che si rendessero necessari per ripristinare il funzionamento del sistema saranno a carico dell'affidatario.
- L'assistenza per la definizione/modifica della schedulazione dei backup, per il supporto sulla configurazione e sul funzionamento del sistema.
- Interventi di ripristino dei dati da remoto su richiesta del personale del Servizio Informatico Comunale, con presa in carico delle operazioni entro 4 ore lavorative e messa in disponibilità dei dati richiesti all'interno del sistema informatico comunale nel minor tempo possibile compatibilmente con la profondità del backup di riferimento, con la dimensione dei dati da ripristinare e comunque entro un massimo di 8 ore lavorative.

I servizi di assistenza e ripristino dei dati si intendono erogati da remoto telefonicamente e/o tramite teleassistenza da lunedì a venerdì dalle ore 08:30 alle 13:30 e dalle 14:30 alle 17:30.

L'Ente si riserva la facoltà di richiedere periodicamente il ripristino dei dati e/o il ripristino e l'esecuzione di VM nell'ambiente di disaster recovery anche con finalità di test di buon funzionamento del sistema.

#### 4.3 Modalità cessazione del servizio

Al fine di garantire continuità nella protezione dei dati dell'Ente, l'affidatario dovrà mantenere i dati di backup conferiti nell'ultimo anno di servizio, tenendo conto dell'eventuale estensione e/o proroga tecnica, per ulteriori dodici mesi, secondo lo schema di retention indicato nel paragrafo 3, permettendo le operazioni di ripristino in caso di necessità.

Tutte le componenti hardware e software installate nei sistemi informatici dell'Ente dovranno essere rimosse a cura dell'affidatario al termine del servizio, senza oneri aggiuntivi per l'Ente.

### 5 Modalità di pagamento

Il pagamento avverrà su base annua a fronte di presentazione di regolari fatture, secondo il seguente criterio:

- 10% a seguito del verbale di collaudo positivo di avviamento del servizio;
- 40% al termine del primo anno di servizio;
- 40% al termine del secondo anno di servizio;
- 10% al termine dell'ultimo anno corrispondente al servizio per la sola retention.

In caso di estensione e/o proroga tecnica, l'importo corrispondente sarà liquidato al termine del periodo di riferimento.

Su proposta dell'affidatario, potranno essere concordate fatturazioni intermedie nel rispetto della ripartizione sopra indicata, il cui valore sarà determinato *pro rata*. L'Ente si riserva la facoltà di accettare o meno queste fatturazioni intermedie.

Le fatture dovranno essere trasmesse secondo quanto previsto dalla corrente normativa al Comune di Montebelluna (Codice IPA: c\_f443), specificando il Codice Univoco dell'ufficio di Fatturazione (C.U.F.) seguente: UFX5YG.

### 6 Protezione dei dati personali

L'affidatario del servizio in oggetto verrà nominato dall'Ente, che agisce in qualità di Titolare, come Responsabile esterno del trattamento dei dati relativamente ai dati personali raccolti e gestiti dal servizio in oggetto. L'affidatario inoltre si impegna a comunicare, entro 15 giorni dall'eventuale richiesta motivata dell'Ente, i nominativi dei propri amministratori di sistema e relativi utenti per tutte le componenti del sistema a cui hanno accesso, unitamente alla descrizione delle principali funzioni a cui sono stati autorizzati. Inoltre, l'affidatario si impegna a comunicare tempestivamente all'Ente ogni variazione degli stessi che dovesse verificarsi durante il periodo di esecuzione del servizio. Resta inteso che è fatto assoluto divieto di utilizzare i dati personali raccolti dal sistema per finalità diverse da quelle oggetto del presente appalto.

Tutte le componenti del sistema coinvolte nell'erogazione del servizio devono garantire l'assolvimento degli obblighi previsti dal provvedimento del Garante per la Protezione dei Dati Personali "Misure e accorgimenti prescritti ai titolari dei trattamenti effettuati con strumenti elettronici relativamente alle attribuzioni delle funzioni di amministratore di sistema - 27 novembre 2008" pubblicato in G.U. n. 300/2008 e dal Regolamento UE 679/2016 (GDPR). L'affidatario dovrà mettere a disposizione del Titolare i dati degli accessi al sistema effettuati dai propri amministratori di sistema per effettuare le verifiche previste da normativa, con cadenza almeno annuale e modalità concordate con il Servizio Informatico Comunale.

Ogni accesso alle banche dati gestite dai sistemi in oggetto effettuato da soggetti terzi o trasferimento di dati verso soggetti terzi, sia contenenti dati personali che non contenenti dati personali, effettuati anche ai fini di cooperazione applicativa, devono essere preventivamente ed esplicitamente autorizzati dal Servizio Informatico Comunale, nel rispetto delle norme sulla tutela dei dati personali.

## 7 Penali

Il fornitore dovrà adempiere puntualmente alle obbligazioni contrattuali. Fatto salvo il maggior danno, a garanzia del corretto e tempestivo adempimento degli obblighi del fornitore, il Comune di Montebelluna potrà applicare, nelle ipotesi di ritardato adempimento, le penali previste e descritte di seguito.

- 1,0% del valore dell'appalto per ogni giorno di ritardo nell'avviamento del servizio per cause non imputabili al Comune di Montebelluna;
- 0,5% del valore dell'appalto ogni 0,1% di uptime non garantito rispetto al 99% previsto da contratto su base annua, come meglio specificato al paragrafo 4.2;
- 0,1% del valore dell'appalto per ogni ora di ritardo rispetto agli SLA indicati al paragrafo 4.2;

Le penali concorreranno fino ad un massimo del 10% del valore dell'appalto. Superato tale limite l'Ente potrà procedere con la risoluzione del contratto.