



**REGIONE
PUGLIA**

DIPARTIMENTO BILANCIO, AFFARI GENERALI E INFRASTRUTTURE
SEZIONE PROVVEDITORATO ECONOMATO

Procedura di gara aperta ai sensi degli artt. 71, 108 co.3 del D.Lgs. n. 36/2023 per l'affidamento della fornitura di licenze Google Workspace e servizi accessori per la durata di mesi 12 in favore della Regione Puglia.

CIG B3530748B4

CAPITOLATO TECNICO



Sommario

1. INTRODUZIONE AL DOCUMENTO	4
1.1. Scopo e campo di applicazione del documento	4
1.2. Termini e definizioni	4
2. REQUISITI NORMATIVI.....	4
3. CONTESTO DI RIFERIMENTO.....	4
3.1. Scenario operativo	5
4. DEFINIZIONE DELL'APPALTO.....	5
4.1. Oggetto dell'appalto	6
4.2. Durata dell'appalto	6
4.3. Volumi e quantità	6
4.3.1. Licenze Google Workspace	6
4.3.2. Risorse Google Cloud Platform	6
4.3.3. Servizi professionali di supporto specialistico	7
4.3.4. Licenze Google Gemini	7
4.4. Luogo di esecuzione	7
5. MODALITÀ PER L'ESECUZIONE DELLE PRESTAZIONI DEL CAPITOLATO	7
5.1. Licenze Google Workspace.....	8
5.2. Add-On Gemini Enterprise	9
5.3. Risorse Google Cloud Platform.....	9
5.4. Servizi professionali di supporto specialistico	9
5.5. Requisiti tecnici di ammissione alla gara	9
6. SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI E PRIVACY	10
6.1. Caratteristiche dei data center.....	10
6.2. Sicurezza della rete e del servizio	10
6.3. Rispetto delle normative sulla sicurezza	11
6.4. Certificazioni in ambito sicurezza	11
6.5. Localizzazione delle infrastrutture e dei dati.....	11
6.6. Ruoli privacy	11
6.7. Violazioni dati personali.....	12



6.8. Rapporti con le Autorità.....	12
7. OBBLIGHI IN MATERIA DI SICUREZZA – DUVRI.....	12
8. LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI.....	12
9. ADEMPIMENTI AL TERMINE DEL CONTRATTO.....	13
10. ALLEGATI	14



1. Introduzione al documento

1.1. Scopo e campo di applicazione del documento

Il presente documento si riferisce all'acquisizione di:

- Licenze Google Workspace, dando continuità a quelle già in uso nella Regione Puglia;
- Funzionalità aggiuntive di intelligenza artificiale per alcune delle licenze Google Workspace
- servizi professionali di supporto specialistico e di formazione, in parte a corpo ed in parte a misura, finalizzati a supportare l'integrazione dei servizi di Regione Puglia con i servizi Google;
- (opzionale) Licenze Google Cloud Platform, finalizzate ad innovare gli strumenti di posta e collaboration a disposizione di Regione Puglia ed a supportare servizi di computing e storage in modalità IaaS/PaaS

Al fine di qualificare adeguatamente la fornitura, il presente documento ne descrive le principali caratteristiche, gli obiettivi perseguiti e il modello di servizio desiderato.

1.2. Termini e definizioni

R.U.P. – Responsabile Unico del Procedimento

D.E.C. / R.F.E. – Responsabile della Fase di Esecuzione del Contratto

Stazione Appaltante – Regione Puglia

Fornitore, Aggiudicatario - L'Operatore Economico aggiudicatario della procedura

Partecipante, Offerente - L'Operatore Economico che partecipa alla procedura di gara presentando la propria offerta relativamente all'oggetto del presente Capitolato Tecnico

2. Requisiti normativi

I servizi forniti ed i sistemi coinvolti dovranno soddisfare pienamente tutti i requisiti indicati dalla normativa applicabile in materia ed in particolare dovrà essere assicurata la conformità a quanto previsto dai seguenti dispositivi di legge e alle loro successive modifiche:

- Legge 82/2005 e sue successive integrazioni "Codice dell'Amministrazione Digitale";
- Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali";
- Circolare AgID del 18 aprile 2017, n. 2/2017 emessa in sostituzione della Circolare n. 1/2017 del 17 marzo 2017, recante: «Misure minime di sicurezza ICT per le pubbliche amministrazioni. (Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri 1° agosto 2015)»;
- Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016 (regolamento generale sulla protezione dei dati);
- Provvedimento generale del 17 gennaio 2008 del Garante per la protezione dei dati personali "Sicurezza dei dati di traffico telefonico e telematico" (1482111) - G.U. n. 30 del 5 febbraio 2008", successivamente integrato con il provvedimento generale del 24 luglio 2008 "Allegato A - Recepimento normativo in tema di dati di traffico telefonico e telematico" (1538237) - G.U. n. 189 del 13 agosto 2008.

3. Contesto di riferimento

Per far fronte alle crescenti necessità di produttività e sicurezza degli ambienti di lavoro distribuiti, nel 2016 la Regione Puglia ha effettuato un'analisi dei prodotti di posta elettronica, produttività individuale e collaborazione offerti da Service Provider SaaS in grado di fornire soluzioni integrate quali:

- Servizi di posta elettronica con adeguato spazio di archiviazione;
- Collaborazione in tempo reale tra dipendenti regionali e partner;
- Software di produttività (Documenti, Fogli di calcolo, Presentazioni, Calendari);
- Videoconferenza e chat;
- Spazio di archiviazione Cloud condiviso;
- Accessibilità e mobilità;



- Flessibilità e scalabilità;
- Semplicità di utilizzo;
- Sicurezza dei dati e conformità ai più recenti standard;
- Strumenti amministrativi evoluti;
- Alta affidabilità e resilienza;

Al termine della fase di analisi, la soluzione Google Workspace (precedentemente nota come G Suite) è stata ritenuta idonea a soddisfare tutte le esigenze sopra elencate.

Si è proceduto quindi all'attivazione progressiva delle licenze ad oggi in uso alla Regione Puglia e ad alcune Agenzie Regionali (ARESS, ARET, ASSET, ARPAL, PugliaSviluppo), assegnate in funzione delle specifiche esigenze di servizio, nella quantità di seguito riportata:

- n. 4300 licenze Google Workspace Enterprise Standard;
- n. 1700 licenze Google Workspace Frontline Starter.

3.1. Scenario operativo

E' necessario dare continuità alle attuali licenze Google Workspace in scadenza al 30 novembre 2024 prevedendo una copertura completa fino al novembre 2025.

L'accesso ai sistemi di posta avviene attualmente sia usando l'interfaccia web che utilizzando client diversi quali Thunderbird, Outlook (in diverse versioni a partire da Outlook 2003) ed altri client eterogenei, su stazioni di lavoro che vedono una netta prevalenza di piattaforme Windows.

Il provisioning delle licenze agli utenti viene fatto centralmente dalla Stazione Appaltante usando strumenti messi a disposizione dalla piattaforma amministrativa di Google Workspace.

La Stazione Appaltante è la Sezione Provveditorato Economato – Dipartimento Bilancio, Affari Generali e Infrastrutture della Regione Puglia, con sede in Bari, Via Gentile (di seguito detta anche Amministrazione Committente). Ai sensi del vigente Codice degli Appalti, in detto Capitolato sono definiti i ruoli del R.U.P. – Responsabile Unico del Procedimento e del R.F.E. – Responsabile della Fase di Esecuzione.

La Stazione Appaltante garantirà che tutte le attività siano svolte in osservanza alle indicazioni del "Piano triennale di Riorganizzazione Digitale 2022-2024" (PRD), approvato con Delibera della Giunta Regionale 30.05.2022, n. 791 e alla stessa allegato.

Ai sensi delle disposizioni vigenti in materia di acquisti, ovvero di obblighi e facoltà di ricorso agli strumenti di acquisto e di negoziazione del Programma di razionalizzazione degli acquisti della Pubblica Amministrazione, si dà atto che:

- È obbligo della stazione appaltante, per acquisti pari o superiori alla soglia comunitaria nell'ambito dei beni e servizi informatici di connettività, ai sensi dell'art. 1, comma 512, l. 208/2015, il ricorso esclusivamente a strumenti di acquisto e di negoziazione messi a disposizione da CONSIP o da soggetto aggregatore;
- La fornitura di licenze non rientra nelle categorie merceologiche di cui al DPCM del 11/07/2018;
- Alla data odierna non sono disponibili su CONSIP convenzioni per l'acquisto di licenze Google Workspace delle tipologie richieste nel presente capitolato. Non esistono, alla data di redazione del presente capitolato, convenzioni attive che possano garantire la copertura del fabbisogno nel suo complesso, per il quale si ritiene di rivolgersi ad un singolo fornitore per ragioni di accountability certa delle attività e per ottenere una maggiore scontistica;
- Non sono disponibili – nell'ambito della categoria merceologica oggetto di appalto - iniziative attuate dal Soggetto aggregatore regionale.

4. Definizione dell'appalto

Gli obiettivi del presente appalto sono:

- Rinnovare le licenze Google Workspace attualmente in scadenza;



- Per un limitato numero di utenti, sperimentare i servizi di intelligenza artificiale con l'obiettivo di incrementare la produttività individuale e classificare automaticamente i documenti in termini di privacy;
- Disporre di risorse, funzionalità e supporto specialistico per sperimentare un percorso di sviluppo del Front-End in logica web service (IaaS/PaaS), per attività di data analytics e per integrazione con gli altri applicativi regionali;

4.1. Oggetto dell'appalto

Il presente appalto ha ad oggetto l'acquisizione di:

- licenze Google Workspace, secondo il dettaglio espresso ai successivi paragrafi 4.1 e 5.1;
- licenze Gemini Enterprise secondo il dettaglio espresso ai successivi paragrafi 4.3.4 e 5.2;
- crediti Google Cloud Platform, secondo il dettaglio espresso ai successivi paragrafi 4.3.2 e 5.3;
- servizi professionali di supporto specialistico e formazione secondo il dettaglio espresso ai successivi paragrafi 4.3.3 e 5.4;

Sono obbligatoriamente inclusi, indipendentemente dai quantitativi acquisiti, i servizi di sicurezza (antispam, antivirus, antiphishing, backup/restore) e di phase-out.

Tutti i requisiti elencati nel presente capitolato vanno intesi come minimi e devono essere soddisfatti per l'ammissibilità dell'offerta, a pena di esclusione dalla procedura.

4.2. Durata dell'appalto

Il contratto, efficace alla data di sottoscrizione, avrà durata sino al 12° mese successivo alla data di attivazione delle licenze, che dovrà essere quella immediatamente successiva alla scadenza delle licenze in essere per Regione Puglia al momento della pubblicazione della presente procedura, ovvero nel mese di novembre 2024.

4.3. Volumi e quantità

I volumi di acquisto, gli eventuali quantitativi garantiti ed i volumi stimati sono riportati con riferimento a ciascuna delle voci oggetto d'acquisto nei paragrafi che seguono.

4.3.1. Licenze Google Workspace

La fornitura prevede che venga data continuità alle attuali licenze Google Workspace nelle disponibilità della Regione Puglia.

I quantitativi di licenze da rinnovare sono riportati a seguire:

- N. 4300 licenze Google Workspace Enterprise Standard;
- N. 1700 licenze Google Workspace Frontline Starter;

I suddetti quantitativi sono da considerarsi **quantitativi minimi garantiti** all'Aggiudicatario da attivarsi alla scadenza delle licenze in essere e da mantenere attive per tutta la durata dell'appalto.

4.3.2. Risorse Google Cloud Platform

La Regione Puglia intende acquistare licenze per uso di CPU, memoria, spazio disco, istanze DB, banda utilizzata in uscita, chiamate alle API di integrazione e altro da utilizzare sulla piattaforma Google Cloud Platform.

I prezzi dei singoli servizi sono puntualmente descritti nel Google Cloud Platform Pricing Calculator (<https://cloud.google.com/products/calculator/>), in modo molto dettagliato ma non preventivabile da parte di Regione Puglia; perciò si stima che Regione Puglia potrà fruire di tutti i servizi della Cloud Platform per un importo complessivo massimo, sull'intera durata del contratto, pari a **5.000,00 euro** di crediti, che saranno comunque puntualmente contabilizzati attraverso il desktop di Google appositamente messo a disposizione dei propri clienti. Si richiede comunque al fornitore di assistere Regione Puglia nella valutazione dei costi mensili, fornendo a Regione Puglia il supporto per l'ottimizzazione e il monitoraggio di uso delle risorse.

Le risorse indicate ed i quantitativi espressi costituiscono una stima di massima spesa, saranno da fatturare in base



all'effettivo utilizzo e non rappresentano alcun impegno da parte di Regione Puglia ad acquisire i corrispondenti servizi (nessun quantitativo minimo garantito).

4.3.3. Servizi professionali di supporto specialistico

Nel corso degli ultimi tre anni di utilizzo delle licenze Google Workspace, la Regione Puglia ha rilevato la necessità di effettuare personalizzazioni di alcuni strumenti (e.g.: email, gruppi, gdrive) al fine di migliorare la condivisione dei dati e la collaborazione tra gli utenti (e.g. l'inserimento automatico di destinatari email basato su regole, le notifiche email per eventi drive di creazione o modifica di file e cartelle). Tali personalizzazioni richiedono sviluppi specifici sulla piattaforma Google Workspace.

Inoltre, vista la complessità ed il numero di configurazioni disponibili agli amministratori della piattaforma, è stata rilevata la necessità di avvalersi di specialisti di prodotto per assistere l'Amministrazione in una migliore configurazione della Piattaforma stessa.

Al fine di poter realizzare gli sviluppi personalizzati e usufruire di consulenza per la configurazione in discorso il presente appalto prevede l'utilizzo di servizi specialistici, che saranno erogati con modalità da definirsi durante la durata del contratto.

Oltre al servizio di supporto già previsto da Google, dovrà essere fornito un servizio di assistenza tecnica per tutta la durata contrattuale dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 18. Il servizio si configura come consulenza (a bassa criticità) e sarà rendicontato con le ore effettive di prestazione fornita. L'eventuale documentazione e tutti i servizi di assistenza, supporto e formazione devono essere forniti in lingua italiana.

Il quantitativo stimato è pari a **80 ore** per l'intera durata del contratto e non rappresentano alcun impegno di acquisto da parte di Regione Puglia (nessun quantitativo minimo garantito).

4.3.4. Licenze Google Gemini

Al fine di sperimentare le funzionalità di Intelligenza Artificiale per l'incremento di produttività degli utenti nel rispetto della privacy dei dati condivisi, il presente appalto prevede l'acquisto di **300 licenze** Gemini Enterprise da associare ad altrettante licenze Google Workspace Enterprise Standard. L'associazione dovrà essere dinamica e modificabile durante tutta la durata del contratto.

Il suddetto quantitativo di licenze è da considerarsi **quantitativo minimo garantito** all'Aggiudicatario per tutta la durata dell'appalto.

4.4. Luogo di esecuzione

La prestazione dovrà avvenire:

- Presso tutte le sedi della Regione Puglia
- Presso tutte le sedi delle Agenzie Regionali

Sono a carico del Fornitore eventuali spese di trasporto, viaggio, missione e trasferta per le figure professionali impiegate per l'eventuale espletamento dei servizi sia presso le sedi di Regione Puglia sia presso le sedi delle Agenzie Regionali.

5. Modalità per l'esecuzione delle prestazioni del capitolato

Le risorse del Fornitore che debbono collegarsi alla rete aziendale del Committente per l'erogazione dei servizi del presente affidamento, devono essere esplicitamente autorizzate dal Committente. L'eventuale accesso di risorse del fornitore ai locali di Regione Puglia o della sua società In-House Innovapuglia S.p.A. dovrà avvenire a seguito di una procedura di accreditamento delle risorse stesse presso il Committente. Tutte le attività dovranno essere rese secondo le modalità riportate in tabella:

Erogazione	Da remoto quando possibile, altrimenti presso le sedi di Regione Puglia o Innovapuglia nella provincia di
------------	---



	Bari
Mezzi di comunicazione	Telefono e posta elettronica
Lingua	Italiano

Entro 5 (cinque) giorni dalla stipula del contratto l'Aggiudicatario si impegna a comunicare a Regione Puglia un indirizzo e-mail ed un numero di telefono a tariffazione ordinaria al quale rivolgersi, senza alcun limite sul numero di chiamate, per ogni comunicazione relativa alla fornitura.

L'organizzazione del suddetto servizio dovrà essere a carico dell'Aggiudicatario.

Resta inteso che, per tutta la durata contrattuale il Fornitore dovrà garantire la piena funzionalità dei suddetti mezzi di comunicazione comunicando tempestivamente a Regione Puglia eventuali modifiche.

La mancata fornitura dei servizi di manutenzione, aggiornamento, assistenza specialistica in tutti gli ambiti (amministrativo, tecnico e commerciale) in lingua italiana è causa di risoluzione del contratto.

L'eventuale consegna di eventuali materiali dovrà essere effettuata presso:

Regione Puglia

Via Gentile, 52 – 70126 Bari

La consegna si intende comprensive di imballaggio, trasporto, facchinaggio e bolla di consegna degli articoli consegnati. La consegna si intende comprensiva della movimentazione del materiale sino alla destinazione finale e non la semplice consegna piano strada.

Regione Puglia si riserva la facoltà di richiedere al fornitore l'aumento o la diminuzione delle prestazioni contrattuali, nei limiti in vigore per le forniture in favore della Pubblica amministrazione, alle condizioni, corrispettivi e termini stabiliti dal contratto.

Sono inclusi nel prezzo del servizio e non prevedono costi aggiuntivi i seguenti servizi:

- attivazione iniziale;
- eventuale affiancamento al personale tecnico in fase di start up;
- phase-out;

Nei successivi sottoparagrafi saranno illustrate le modalità di fornitura delle licenze e dei servizi opzionali aggiuntivi elencati al Par.4 e sottoparagrafi.

5.1. Licenze Google Workspace

All'avvio dei servizi dovrà essere eseguito il rinnovo delle restanti licenze Enterprise Standard e Frontline Starter in continuità al periodo di validità del precedente contratto.

I servizi e le funzionalità corrispondenti alle licenze in discorso sono quelle disponibili nella documentazione ufficiale del produttore (Google) al momento della pubblicazione del presente Capitolato e allegate allo stesso per completezza.

Non saranno considerate variazioni eventuali cambiamenti di denominazione dei servizi e delle funzionalità che non comportino modifiche delle caratteristiche in discorso.

La fornitura effettiva di tutte le licenze del presente capitolato, ovvero la disponibilità all'assegnazione nella piattaforma Google Workspace per utenti amministratori, è prevista alla scadenza del contratto delle licenze attualmente in essere col fornitore uscente, ovvero il 30 novembre 2024 - salvo proroghe tecniche per consentire la conclusione della procedura di gara relativa al presente Capitolato Tecnico.

Il prezzo mensile per licenza offerto dal Fornitore aggiudicatario nella propria offerta economica dovrà intendersi come invariante per tutta la durata del contratto.



5.2. Add-On Gemini Enterprise

All'avvio dei servizi dovranno essere aggiunte alla disponibilità degli amministratori della piattaforma Google Workspace di Regione Puglia tutte le licenze Gemini Enterprise previste al Par. 4.3.4 per l'assegnazione agli utenti già in possesso di licenza Enterprise Standard previsto al Par. 4 e dovranno rimanere disponibili per tutta la durata del contratto.

Il prezzo mensile per licenza offerto dal Fornitore aggiudicatario nella propria offerta economica dovrà intendersi come invariante per tutta la durata del contratto.

5.3. Risorse Google Cloud Platform

In relazione ai quantitativi (in euro) stimati al Paragrafo 4.3.2, Regione Puglia potrà procedere, nell'arco temporale di validità del contratto, ad individuare l'oggetto degli acquisti nell'ambito del listino di riferimento del Produttore pubblicato al seguente URL: <https://cloud.google.com/pricing/list>.

Nella propria offerta economica, per la voce corrispondente i partecipanti, dovranno esprimere il prezzo complessivo offerto che dovrà essere minore o uguale alla stima. Al fine di individuare il ribasso percentuale da applicare agli acquisti, il costo offerto per lo specifico servizio dal Fornitore aggiudicatario sarà confrontato con il fabbisogno in euro stimato da Regione Puglia.

Il tasso di conversione Euro/Dollaro applicato all'importo di cui sopra è quello vigente in data 20 settembre 2024, come riscontrabile sulla Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europea C/2024/5029 del 20 settembre 2024.

Il prezzo delle acquisizioni da effettuare sarà pertanto determinato applicando la percentuale di sconto definita come sopra descritto alla configurazione più vantaggiosa per Regione Puglia ottenibile per mezzo del configuratore del Produttore, disponibile alla URL <https://cloud.google.com/products/calculator>.

5.4. Servizi professionali di supporto specialistico

Nel servizio Sviluppo funzionalità aggiuntive sono comprese le seguenti principali attività:

- sviluppo di nuove funzionalità aggregando funzionalità base della piattaforma (quali ad es. gli strumenti di posta elettronica, foglio elettronico, moduli ecc.) e/o partendo dalle interfacce di programmazione (API) rese disponibili dalla soluzione;
- implementazione di funzionalità attualmente realizzate tramite foglio di calcolo o altro strumento;
- realizzazione di automazioni ed estensioni delle funzionalità singole (es. elaboratori di testo o fogli di calcolo) così come integrazioni tra diversi applicativi;

5.5. Requisiti tecnici di ammissione alla gara

Quale requisito di capacità tecnico-professionale in capo ai concorrenti, si richiede l'appartenenza alla rete globale dei Partner Google Cloud con i seguenti requisiti:

- Regions: Europe
- Specializations: Application Development – Services; Work Transformation – Enterprise
- Products: Chrome; Google Cloud Platform; Google Workspace;

L'appartenenza verrà verificata all'apertura delle offerte, accedendo al portale dedicato disponibile all'indirizzo <https://cloud.withgoogle.com/partners>, impostando i seguenti filtri:



Specializations

Filter by partners awarded for their industry leading competency in Google Cloud.

- Application Development - Services
- Cloud Migration - Services
- Contact Center AI - Services
- Data Analytics - Services
- Data Analytics - Training
- Data Analytics Migration - Services
- Data Center Modernization - Services
- Data Management - Services
- DevOps - Services
- Education - Services (Professional Development Path)
- Generative AI - Services
- Infrastructure - Services
- Infrastructure - Training
- IoT - Services
- Location-Based Services
- Machine Learning - Services
- Marketing Analytics - Services
- SAP on Google Cloud - Services
- Security - Services
- Security - Training
- Work Transformation - Enterprise

Regions

Filter by regions where partners conduct business.

- Asia Pacific
- Europe, Middle East & Africa
- Japan
- Latin America
- North America

Products

- Chrome
- Google Cloud Platform
- Google Cloud Training
- Google Maps Platform
- Google Workspace
- Google Workspace for Education
- Professional Services Organization

Tabella 1 - Requisiti di capacità tecnico-professionale di Partner Google Cloud

In caso di RTI, il requisito relativo alla capacità tecnica deve essere soddisfatto dal raggruppamento temporaneo nel suo complesso, ovvero deve essere posseduto da tutti i raggruppati/raggruppandi dell'R.T.I. alla data di presentazione delle offerte e deve per tutta la durata dell'affidamento

L'operatore economico dovrà mantenere il requisito di che trattasi per tutta la durata dell'affidamento pena la revoca del contratto da parte dell'amministrazione

6. Sicurezza delle informazioni e Privacy

6.1. Caratteristiche dei data center

Le risorse hardware, le risorse software e gli archivi dei documenti conservati saranno ospitati e gestiti in Data Center organizzati ed amministrati nel rispetto delle norme italiane ed europee sulle misure di sicurezza e privacy e forniti di appositi sistemi di protezione logica e fisica al fine di impedire accessi non autorizzati.

6.2. Sicurezza della rete e del servizio

La sicurezza del servizio deve essere garantita attraverso misure infrastrutturali e procedurali relative a:

- riservatezza delle informazioni;



- continuità operativa e *disaster recovery*;
- protezione e conservazione dei dati;
- tracciabilità degli eventi relativi alla sicurezza. Il Fornitore si impegna, nella elaborazione del codice, al rispetto delle più recenti indicazioni contenute nelle *'best practices'* di sicurezza descritte nel documento "OWASP Top 10".
- rispetto dello standard ISO/IEC 27001 (Tecnologia delle informazioni - Tecniche di sicurezza - Sistemi di gestione della sicurezza delle informazioni - Requisiti).
- possesso dei requisiti di riservatezza, autenticità, integrità, disponibilità e non ripudio.

6.3. Rispetto delle normative sulla sicurezza

I servizi forniti dovranno essere conformi alle seguenti norme:

- Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016 (regolamento generale sulla protezione dei dati, c.d. GDPR);
- D.Lgs 196/2003 così come modificato dal D.Lgs 101/2018;
- D.Lgs. 82/2005 "Codice dell'Amministrazione Digitale" e ss.mm.ii. ;
- Raccomandazione AIPA 1/2000 "Norme provvisorie in materia di sicurezza dei siti internet delle Amministrazioni centrali e degli Enti pubblici";
- Norme di accessibilità così come stabilito dalla Legge 9 gennaio 2004 n. 4 (c.d. "legge Stanca") e del successivo Decreto del Presidente della Repubblica, 1 marzo 2005, n. 75 "Regolamento di attuazione della legge 9 gennaio 2004, n. 4 per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici";
- Indicazioni riportate nel Decreto Ministeriale 8 luglio 2005 (G.U. 8 agosto 2005, n. 183): "Requisiti tecnici e i diversi livelli per l'accessibilità agli strumenti informatici"; In presenza di eventuali aggiornamenti delle norme di cui sopra e/o di ulteriori innovazioni nella normativa dedicata alle medesime tematiche, il Fornitore dovrà prontamente provvedere, se necessario, all'adeguamento dei servizi e/o dei sistemi, senza oneri aggiuntivi per Regione Puglia.

6.4. Certificazioni in ambito sicurezza

Il Provider deve aver conseguito la certificazione ISO27001 per un ambito di applicazione che ricomprenda i servizi oggetto del presente Capitolato. La certificazione dovrà essere mantenuta per tutto il periodo della fornitura.

6.5. Localizzazione delle infrastrutture e dei dati

Tutti i dati personali trattati e gestiti attraverso la piattaforma devono risiedere in un Paese interno alla UE. Ogni eventuale trasferimento di dati personali verso un paese terzo è ammesso solo sulla base di una decisione di adeguatezza come disciplinato dagli articoli al CAPO V del Regolamento (UE) 2016/679 (artt. 44, 45, 46, 47, 48, 49 e 50).

6.6. Ruoli privacy

Ai sensi e per gli effetti dell'art. 29 del D. Lgs. 196/03 (Codice Privacy), in relazione ai trattamenti di dati personali svolti per la fornitura dei servizi di cui al presente Capitolato, il Fornitore e/o il Provider potranno operare in qualità di Responsabile del trattamento dei dati. Nell'eventualità sopra citata, oltre alla coerenza con le norme vigenti, dovrà essere garantita, a partire dal 25 maggio 2018, la piena osservanza del regolamento generale sulla protezione dei dati (Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016), ossia il Regolamento con il quale la Commissione europea intende rafforzare e unificare la protezione dei dati personali entro i confini dell'Unione europea. Qualora venga verificato l'illecito trattamento dei dati per il perseguimento di finalità proprie o per l'utilizzo di strumenti non autorizzati da Regione Puglia, oltre che in ogni altro caso di comportamento del Fornitore e/o del Provider incompatibile con suddetta qualifica, il Fornitore o il Provider stessi assumeranno il ruolo di autonomo Titolare con ogni ulteriore conseguente responsabilità. Il trattamento dei dati sarà improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza ed al rispetto delle misure di sicurezza.



6.7. **Violazioni dati personali**

Qualora il Fornitore verificasse incidenti di sicurezza delle informazioni come definibili con riferimento agli standard ISO 27001 o casi di avvenuta o sospetta violazione di dati personali, provvederà a comunicare, entro 24 ore, l'accaduto a Regione Puglia, riportando:

- la descrizione della natura della violazione;
- la quantità, anche approssimativa, di utenti coinvolti dalla violazione;
- un'ipotesi delle possibili conseguenze;
- i provvedimenti adottati o da adottare per impedire il ripetersi di tale situazione.

6.8. **Rapporti con le Autorità**

Nel caso in cui ricevesse da parte di soggetti terzi legittimati quali, a titolo di esempio non esaustivo, Forze di polizia, Organi inquirenti, Autorità Garante per la Privacy, comunicazioni di qualsiasi genere relativamente al trattamento di dati personali, il Fornitore provvederà all'immediato inoltro di quanto ricevuto a Regione Puglia.

7. **Obblighi in materia di sicurezza – DUVRI**

- 1) L'Esecutore è tenuto al rispetto delle norme riguardanti la sicurezza sul lavoro in ottemperanza a quanto previsto dal D.Lgs. 81/2008 (art. 26 – obblighi connessi ai contratti di appalto o d'opera o di somministrazione) e leggi correlate, secondo le procedure generali e particolari vigenti presso la Regione Puglia.
- 2) L'Esecutore risponde nei confronti della Regione Puglia e di terzi, degli oneri derivanti dalla mancata adozione dei provvedimenti utili alla salvaguardia delle persone o degli strumenti, coinvolti o meno, nella gestione del servizio.
- 3) Data la natura dell'appalto, non sono stati previsti rischi da interferenza ex D.Lgs. 81/2008;
- 4) Nei casi in cui l'Esecutore individui, nell'espletamento delle attività oggetto dell'appalto, ulteriori rischi da interferenza deve darne immediata comunicazione al R.U.P. per i conseguenti adempimenti.

8. **Livelli di servizio e penali**

L'attivazione delle licenze dovrà avvenire entro 10 (dieci) giorni dalla stipula del contratto.

Entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla data di richiesta da parte del D.E.C., il Fornitore dovrà trasmettere la documentazione comprovante il relativo periodo di subscription (copertura del servizio di manutenzione, aggiornamento, assistenza specialistica). La documentazione di comprova potrà essere trasmessa anche mediante email.

I servizi di supporto dovranno essere attivati a partire dalla data di attivazione delle licenze, secondo le modalità indicate al Par.5.1.

Di seguito la definizione delle penali:

Mancato rispetto dei tempi di attivazione delle licenze	Penali
Per i primi 5 giorni di ritardo successivo al termine	0,1% del valore complessivo del contratto
per ogni ulteriore giorno di ritardo	0,05% del valore complessivo del contratto

Tabella 2 - Penali sui tempi di attivazione delle licenze

Inoltre, le licenze dovranno essere conformi in tutto alle condizioni dichiarate da Google, in modo particolare per gli SLA previsti, come da condizioni GOOGLE: <https://workspace.google.com/terms/sla/>, e in particolare relativamente alla percentuale mensile di attività ricavabile da GOOGLE APPS STATUS, in riferimento all'indicatore dei Giorni di erogazione del servizio aggiunti alla fine del periodo di validità dello stesso senza costi aggiuntivi:

Percentuale di disponibilità del servizio (mensile)	Giorni di erogazione del servizio da aggiungere alla fine del periodo di validità dello stesso
---	--



< 99.9% - >= 99.0%	3 giorni
< 99.0% - >= 95.0%	7 giorni
< 95,0%	15 giorni

Tabella 3 - Penali per indisponibilità dei servizi

Al verificarsi di una o più delle precedenti condizioni l'Amministrazione invierà comunicazione con descrizione analitica e motivata delle contestazioni e con invito a conformarsi immediatamente alle prescrizioni violate.

L'irrogazione delle penali non esclude il diritto dell'Amministrazione di agire per il ristoro del maggior danno subito, né esonera in nessun caso il Fornitore dall'adempimento dell'obbligazione per la quale si è reso inadempiente e che ha determinato l'applicazione della penale.

Dette penali, ai sensi dell'art. 126 comma 1 del Codice dei contratti, non potranno superare complessivamente il 10% dell'ammontare netto contrattuale, pena la risoluzione del contratto. Nel suddetto valore del 10% rientra la conversione in crediti monetari dei giorni aggiuntivi previsti in "Tabella 3 - Penali per indisponibilità dei servizi" al prezzo dell'Offerta Economica per il corrispondente servizio.

Ogni inadempimento contrattuale dovrà essere contestato all'Appaltatore a mezzo PEC. L'Appaltatore dovrà comunicare, sempre a mezzo PEC, le proprie deduzioni, supportate da una chiara ed esauriente documentazione, all'Amministrazione medesima.

Qualora le predette deduzioni non pervengano, ovvero, pur essendo pervenute tempestivamente, non siano idonee, a giudizio della medesima Amministrazione, a giustificare l'inadempienza, saranno applicate all'Appaltatore le penali di cui al presente articolo, a decorrere dall'inizio dell'inadempimento.

La richiesta e/o il pagamento delle penali indicate nel capitolato non esonera in nessun caso l'Appaltatore dall'adempimento dell'obbligazione per la quale si è reso inadempiente e che ha fatto sorgere l'obbligo di pagamento della medesima penale.

Le penalità, accertate a seguito di contraddittorio, saranno recuperate sulla cauzione che dovrà, comunque, essere immediatamente reintegrata.

L'Appaltatore prende atto che l'applicazione delle penali previste dal presente articolo non preclude il diritto dell'Amministrazione a richiedere il risarcimento degli eventuali danni causati dall'inadempienza oggetto di penale.

9. Adempimenti al termine del contratto

La proprietà di tutti i dati, in qualunque modo gestiti, conservati, utilizzati o trattati nei diversi servizi acquisiti nell'ambito del presente appalto o comunque funzionali allo stesso, rimane esclusivamente in capo ad Regione Puglia e/o agli enti camerali.

Al termine del contratto o nei casi di recesso unilaterale o risoluzione per inadempimento o altra causa di interruzione, prevedibile e non, il Fornitore avrà l'obbligo di mettere a disposizione di Regione Puglia tutti i documenti e i dati correttamente conservati.

Al termine del contratto o nei casi di recesso unilaterale o risoluzione per inadempimento o altra causa di interruzione, prevedibile e non, il Fornitore dovrà inoltre fornire il supporto necessario al subentro del nuovo appaltatore e/o per consentire la migrazione verso diverso servizio di posta, collaboration e communication.

Negli ultimi due mesi di fornitura, Regione Puglia si riserva di chiedere al Fornitore di trasferire a personale Regione Puglia o ad altro Fornitore quanto necessario alla gestione dei servizi oggetto di questo Capitolato e di quelli che saranno realizzati nell'ambito dei Progetti eventualmente attivati, nonché la documentazione aggiornata necessaria all'erogazione dei servizi stessi. Il Piano delle attività per il passaggio di consegne sarà concordato tra le parti e dovrà comunque essere approvato da Regione Puglia.

Nel periodo dell'eventuale passaggio di consegne il Fornitore uscente dovrà continuare ad assicurare i livelli di servizio



previsti dal Contratto ed avrà la responsabilità dei servizi oggetto di passaggio di consegne, con particolare riferimento all'elaborazione di una strategia di migrazione dei dati.

La strategia di migrazione dovrà essere descritta dal Fornitore in termini di:

- modalità di esportazione dei dati;
- modalità di distruzione dei dati, presso il Fornitore, con effetto su tutte le copie presenti nel sistema, specificando l'arco temporale in cui avverrà l'operazione.

Qualora Regione Puglia, al termine dell'Appalto, optasse per una migrazione verso diverso servizio di posta, collaboration e communication, faranno parte del passaggio di consegne anche le attività necessarie a consentire la migrazione verso diverso servizio e la cancellazione dei dati dai sistemi del Provider. Il fornitore presterà il supporto di cui sopra a titolo non oneroso per Regione Puglia.

10. Allegati

- **Allegato 1:** Servizi, funzionalità e limiti di Google Workspace Enterprise Standard: https://support.google.com/a/answer/6043385?co=DASHER._Family=Enterprise&sjid=12411929638065510162-EU#core
- **Allegato 2:** Servizi, funzionalità e limiti di Google Workspace Frontline Starter: <https://support.google.com/a/answer/10485041?sjid=3552881871145416876-EU>