



Genova, data del protocollo

Spett. le
LIGURCAPITAL
P.za Dante 8/9
16121 GENOVA

PEC: ligurcapitalspa@actaliscertymail.it

Alla cortese attenzione del Dott. Paolo Cenedesi

Oggetto: Trasmissione Proposta Tecnico Economica – Cod. 24LCISI01 – Servizio di conduzione dei sistemi informativi e servizio di endpoint protection avanzato

Ai sensi del Disciplinare Quadro approvato con DGR N. 723 del 05/08/2020 si trasmette in allegato la Proposta Tecnico Economica per i servizi indicati in oggetto.

Restando a disposizione per eventuali chiarimenti, porgiamo cordiali saluti.

Riccardo Battaglini
Direzione di Business PA, Mercato e Digital Academy

Alessandro Lino
Direzione Amministrazione, Finanza e Controllo

Allegato:
Prot. n.

Titolo Proposta: Servizio di conduzione dei sistemi informativi e servizio di endpoint protection avanzato

1. Ente: LigurCapital

2. Codice Proposta: 24LCIS01

3. Tipologia fornitura:

- Servizio
- Prevede al termine ulteriore fornitura in regime di continuità: SI

4. Quadro generale:

4.1. Titolo

Servizio di conduzione dei sistemi informativi e servizio di endpoint protection avanzato

4.2. Durata complessiva

Dal 01/01/2024 al 31/12/2024

4.3. Budget del Servizio

€ 5.200,00 (IVA esclusa)

4.4. Obiettivi

Le attività comprese nella presente proposta tecnico-economica sono finalizzate all'erogazione di servizi di conduzione dei sistemi di LigurCapital attraverso la gestione sistemistica dei server e dell'infrastruttura di rete, l'hosting degli applicativi e del sito istituzionale e l'erogazione di servizi di sicurezza informatica.

5. Descrizione proposta tecnica economica:

5.1. Elenco e descrizione dei servizi erogati

Si premette che la presente fornitura di conduzione sistemistica si inquadra nell'ambito delle linee guida previste dalla strategia di trasformazione digitale della pubblica amministrazione contemplate nel Piano Triennale 2024-2026, e precedenti, dell'Agenzia Digitale Italiana (AgID).

Le pubbliche Amministrazioni devono orientare la disponibilità dei propri servizi verso soluzioni infrastrutturali Cloud certificate e qualificate AgID.

In questo contesto, Liguria Digitale possiede un'infrastruttura di datacenter di proprietà, che in riferimento alla recente normativa AgID/ACN, ha terminato il processo di qualificazione al livello QI3 – QC3 ricevendo la qualifica:

- “QI3” all'infrastruttura denominata “Liguria Digitale S.p.A.”;
- “QC3” al servizio cloud di tipo “IaaS” denominata “LI) Virtual Infrastructure”.

Questo traguardo è stato raggiunto anche grazie all'ottenimento delle seguenti 14 certificazioni internazionali, validate da due enti distinti (Bureau Veritas e USB):

- ✓ ISO 14001:2015 - Gestione di sistemi in housing e outsourcing, servizi di cloud computing IaaS e PaaS, conduzione server farm.
- ✓ ISO 45001:2018 - Gestione di sistemi in housing e outsourcing, servizi di cloud computing IaaS e PaaS, conduzione server farm.
- ✓ ISO 9001:2015 - Gestione di sistemi in Housing, Hosting e Outsourcing, servizi di Cloud computing in modalità IaaS PaaS, conduzione Server Farm, inclusi i servizi NOC (Networking Operation Center) e SOC (Security Operation Center).
- ✓ ISO/IEC 20000-1:2018 - Gestione di sistemi in Housing, Hosting e Outsourcing, servizi di Cloud computing in modalità IaaS PaaS, conduzione Server Farm, inclusi i servizi NOC (Networking Operation Center) e SOC (Security Operation Center). Service Catalog ver. 01 del 31/07/2019.
- ✓ ISO/IEC 27001:2013 - Gestione di sistemi in Housing, Hosting e Outsourcing, servizi di Cloud computing in modalità IaaS e PaaS, conduzione Server Farm, inclusi i servizi NOC (Networking Operation Center) e SOC (Security Operation Center). Dichiarazione di Applicabilità ver. 02 del 18/10/2019.

- ✓ ISO/IEC 27017:2015 - Il Sistema di Gestione per la Sicurezza delle Informazioni recepisce la linea guida ISO/IEC 27017:2015 per i seguenti prodotti/ servizi/ applicazioni/ processi: Gestione di sistemi in Housing, Hosting e Outsourcing, servizi di Cloud computing in modalità IaaS e PaaS
- ✓ ISO/IEC 27018:2019 - Il Sistema di Gestione per la Sicurezza delle Informazioni recepisce la linea guida ISO/IEC 27018:2019 per i seguenti prodotti/ servizi/ applicazioni/ processi: Gestione di sistemi in Housing, Hosting e Outsourcing, servizi di Cloud computing in modalità IaaS e PaaS.
- ✓ ISO 22301:2012 - Gestione di sistemi Housing, Hosting e Outsourcing; servizi di Cloud Computing IaaS e PaaS; conduzione server farm.
- ✓ CSA STAR – Level 2 - Schema di certificazione della sicurezza dei servizi cloud.
- ✓ ANSI/TIA 942-B-2017 - Telecommunications Infrastructure Standard for Data Centers (Tier III).
- ✓ UNI CEI EN ISO 50001:2018 - Sistemi di gestione dell'energia - Requisiti e linee guida per l'uso.
- ✓ ISO/IEC 27701:2019 - Security techniques – Extension to ISO/IEC 27001 and ISO/IEC 27002 for privacy information management.
- ✓ COVID – SAFE - Misure organizzative per la gestione dell'emergenza COVID-19.
- ✓ UNI/PdR 125:2022 - Linee guida sul sistema di gestione per la parità di genere.

5.1.1. Servizio di gestione sistemistica e dei servizi di rete

Nell'ambito del servizio di gestione sistemistica sono garantite le seguenti attività:

- Gestione degli utenti di rete;
- Gestione delle directory di rete (servizio di File Server);
- Gestione del servizio di Print Server;
- Gestione del servizio di posta (servizio Mail Server);
- Hosting dei seguenti applicativi:
 - Software Timbrature
 - Software gestionale “Mosaico”;

- Hosting del sito istituzionale;
- Monitoraggio dei server e dei loro servizi;
- Servizio di gestione della connessione alla rete regionale;
- Connettività Internet e relativi sistemi di sicurezza;
- Sistema di antivirus;
- Gestione del dominio LigurCapital.

I servizi indicati sono gestiti sui sistemi Liguria Digitale, in ambiente virtualizzato e con disponibilità di Storage pari a 0,14 TB.

La configurazione prevista consentirà l'erogazione del servizio con architettura in alta disponibilità.

5.1.2. Servizio di gestione dei backup

Il servizio di gestione dei backup dei dati presenti sui server segue le politiche di retention applicate ai sistemi di Regione Liguria.

I dati salvati hanno validità (retention) di 3 settimane. Le archiviazioni mensili vengono conservate per 1 anno salvo diversi accordi presi con il cliente.

I cicli sono 3. Ognuno è composto da un salvataggio full effettuato durante il fine settimana e 6 incrementali ad esso logicamente collegati che vengono effettuati la sera dei giorni precedenti il salvataggio full. Alla quarta settimana i dati presenti sul Deduplication Storage vengono rimossi seguendo la politica di retention del punto precedente.

Per l'archiviazione mensile, il week-end seguente il primo venerdì di ogni mese viene effettuato un backup full dei dati da archiviare; essi possono essere sia l'intero insieme di dati salvati sia un sottoinsieme. In tali giornate vengono effettuati i regolari backup per i sistemi non coinvolti dal ciclo di archiviazione.

Le finestre temporali utilizzate alla data per l'effettuazione dei backup sono:

- Salvataggio completo: venerdì o sabato o domenica, preferibilmente in orario 20.00-06.00
- Salvataggio incrementale: lun-dom, preferibilmente in orario 20.00-06.00, con esclusione del giorno in cui viene effettuato il salvataggio completo.

I ripristini possono essere richiesti dal referente/dai referenti tramite il sistema di ticketing management che provvederà ad evadere la richiesta secondo le indicazioni previste da normativa ACN.

Il volume massimo dei dati salvati calcolato sul salvataggio di maggiori dimensioni (full backup) è pari a 0,5 TB.

I costi per i supporti di archiviazione sono inclusi nella presente proposta.

5.1.3. Servizio di autenticazione a 2 fattori

È compreso il servizio di autenticazione a 2 fattori, che consiste nell'elevare il livello di sicurezza degli account negli accessi VPN affiancando alla password dell'utente un secondo fattore (token) non attaccabile poiché generato secondo un algoritmo pseudocasuale e con validità temporale limitata (OTP – One Time Password).

Sono comprese nella presente fino ad un massimo di N. 9 licenze FortiToken Mobile.

5.1.4. Supporto tecnico conduzione sito internet istituzionale

È compreso nella presente proposta il supporto tecnico/applicativo in merito alle attività di conduzione redazionale del sito internet svolte da LigurCapital.

Le attività saranno finalizzate a garantire assistenza all'Ente nelle operazioni di redazione delle informazioni sul sito istituzionale. Il supporto sarà garantito entro un massimale di N. 3 giornate nel periodo di conduzione dei sistemi informativi previsto nella presente proposta.

5.1.5. Servizio di endpoint protection avanzato

Il servizio di endpoint protection avanzato prevede l'impiego di una soluzione di Endpoint Detection and Response (EDR), uno strumento in grado di agire a livello di singola

postazione di lavoro fornendo una protezione costante ed opportune funzionalità per la gestione degli incidenti.

La soluzione è in grado di rilevare anomalie sulle postazioni tramite l'analisi comportamentale di processi, computer ed utenti e l'analisi del traffico di rete, di individuare movimenti laterali e di intervenire in maniera automatica agendo in modo tempestivo sulle potenziali minacce riscontrate, siano esse già note o non note (ad esempio ransomware, malware 0-day, ...), anche sulla base di informazioni di threat intelligence aggiornate.

Le attività di monitoraggio degli eventi e di eventuale remediation (sulla base di politiche di sicurezza preventivamente concordate con l'Ente) consentiranno agli analisti del SOC di Liguria Digitale di fornire supporto nel rilevare, contenere l'impatto, investigare e rispondere in maniera efficace ad attacchi informatici di tipo avanzato che possono coinvolgere le postazioni gestite.

Nella presente proposta sono comprese la conduzione dell'infrastruttura e l'erogazione servizio di protezione, a copertura del parco macchine attualmente in essere, fino ad un massimo di **N. 9 postazioni**.

Nello specifico, sono previste le seguenti attività:

- Conduzione infrastrutturale/applicativa e supporto sistemistico (comprensivo di gestione degli aggiornamenti dello strumento ed eventuali interventi di manutenzione) per i sistemi che compongono l'architettura del servizio EDR;
- Monitoraggio, analisi e segnalazione all'Ente di eventuali criticità rilevate sulla rete presa in esame;
- Segnalazione di minacce rilevanti (ad es. campagne di phishing, attività malevole in corso, vulnerabilità critiche) grazie ad attività di information sharing con fonti esterne istituzionali e autorevoli;
- Reportistica periodica relativa alle attività di monitoraggio, comprendente statistiche sugli eventi rilevati e il riepilogo delle segnalazioni;
- Il servizio non prevede interventi operativi sulle postazioni di lavoro che restano in carico all'Ente salvo ove diversamente indicato o concordato con lo stesso.

Si precisa che:

- I servizi automatizzati saranno resi disponibili H24 7x7.

- I servizi di analisi e l'eventuale supporto di primo livello al personale della struttura IT dell'Ente per la gestione degli incidenti saranno resi disponibili dal lunedì al venerdì (non festivi) dalle ore 08 alle ore 17.

6. Vincoli

- L'avvio delle attività è vincolato alla ricezione della nomina a Liguria Digitale di Responsabile del trattamento dati secondo quanto previsto dalla normativa vigente.
- In riferimento al servizio di protezione avanzata delle postazioni di lavoro (punto 5.1.5):
 - Per la durata dell'espletamento delle attività oggetto del contratto, l'Operatore potrebbe ricevere o avere accesso a informazioni e/o documenti che l'ente considera riservati; tali informazioni e/o documenti potranno essere utilizzati dall'Operatore solo per adempiere alle obbligazioni oggetto del contratto e, in ogni caso, non potranno essere utilizzati per finalità estranee all'adempimento dello stesso. È vietato comunicare a terzi e/o riprodurre tali informazioni e/o documenti anche dopo la scadenza del contratto.
 - L'Operatore si impegna altresì a mantenere riservato e, pertanto, a non divulgare e/o rendere noti a terzi gli esiti dell'attività commissionata nonché il materiale prodotto per l'ente e/o consegnato alla stessa ai sensi del contratto, salvo espressa autorizzazione scritta. In caso di violazione degli obblighi previsti dal presente articolo, l'Operatore rimarrà responsabile nei confronti dell'ente, restando salvo il diritto al risarcimento del maggior danno.
 - Il servizio descritto nella presente proposta non prevede l'intervento on site.
 - Vengono controllati e monitorati gli endpoint presenti nel perimetro concordato con l'Ente. Eventuali endpoint non presenti nel perimetro non sono ricompresi nel servizio.
 - Eventuali segnalazioni per interventi necessari su postazioni di lavoro che non siano in gestione a LD, verranno comunicati ai referenti dell'Ente che deciderà se attivare il fornitore che ha in gestione il relativo endpoint o effettuarli in autonomia.

7. Utenti

Personale di LigurCapital.

8. Livelli di servizio

Secondo quanto descritto nel paragrafo 5) “Descrizione proposta tecnico-economica” e sotto paragrafi.

In particolare, in riferimento al servizio di protezione avanzata delle postazioni di lavoro (punto 5.1.5):

- Presidio 8 ore giornaliero in orario di ufficio per 5 giorni settimanali, da lunedì a venerdì (festivi esclusi) contattabile tramite indirizzo di posta elettronica dedicato soc@liguriadigitale.it.
- Si precisa che il servizio non prevede l'intervento on site del SOC di LD.

9. Riferimenti per la fornitura

- Responsabile fornitura per Liguria Digitale: Marco Maragliano (account), Marina Torrielli (responsabile esecuzione contratto)
- Referente per LigurCapital: da indicare a cura dell'Ente

10. Aspetti amministrativi

Il servizio sarà fatturato secondo la seguente modalità:

- Servizi di conduzione sistemi e sito, servizio di endpoint protection avanzato: 100% all'accettazione.

Per quanto non espresso si rimanda ai capitoli: modalità di fatturazione, tutela dei dati e della riservatezza, condizioni di garanzia, riservatezza della DGR 723 del 05/08/2020 e successive modificazioni.

In riferimento all'applicabilità delle norme relative al “Regolamento Europeo Generale sulla Protezione dei Dati Personali 679/2016 (di seguito GDPR)” e del D.lgs. n.196/2003 così come novellato dal D.lgs. n.101/2018 si precisa quanto segue:

- Liguria Digitale, nel rispetto di quanto prescritto dal Disciplinare Quadro - non assume alcuna obbligazione nel trattamento dei dati che non sia analiticamente sostanziata dal Titolare;
- Qualora vi siano più Enti beneficiari delle attività svolte da Liguria Digitale e il servizio oggetto della richiesta sia unico e centralizzato, il Socio affidante (capofila) dovrà farsi carico di fornire a Liguria Digitale indicazioni relative alla protezione e sicurezza dei trattamenti, preventivamente concordate con gli altri soggetti coinvolti. Allo stesso modo nei casi in cui il

Socio affidante o almeno un Socio beneficiario svolga il trattamento oggetto del servizio in regime di contitolarità provvederà a definire un accordo di Contitolarità, a norma dell'art. 26 del Regolamento, che legittimi l'affidamento da parte sua;

- Il Committente al fine di progettare il servizio affidato secondo la normativa privacy vigente deve comunicare a Liguria Digitale: Ruoli Privacy delle parti coinvolte (Socio affidante e/o altri Enti coinvolti) nel trattamento (Titolare, Contitolare, Titolare autonomo, Responsabile, Sub Responsabile), finalità, liceità e normativa di settore, tipologia di dati, categorie di interessati, eventuali destinatari, modalità di gestione dell'esercizio dei diritti dell'interessato, requisiti e specifiche relative alla sicurezza del trattamento;
- In ragione dell'oggetto della presente fornitura, ove Liguria Digitale sia chiamata ad eseguire attività di trattamento di dati personali per conto dell'Amministrazione beneficiaria, la stessa dovrà essere nominata dalla Amministrazione beneficiaria stessa "Responsabile del trattamento" o "Sub-Responsabile del trattamento" ai sensi dell'art. 28 del Regolamento UE, con apposito atto che, se pur non annesso materialmente alla presente fornitura, ne costituisce parte integrante ed essenziale;
- Qualora dalle indicazioni ricevute emergesse l'esigenza di adeguamenti, tecnici e/o organizzativi, a quanto oggetto di fornitura, Liguria Digitale potrà procedere con lo svolgimento delle attività concordando gli interventi con l'Ente. Le eventuali attività saranno formalizzate tramite fornitura dedicata;
- Liguria Digitale salvo diverse indicazioni del responsabile della fornitura dell'Ente ritenendo di salvaguardare l'erogazione, diretta o indiretta, di pubblici servizi continuerà nell'erogazione delle prestazioni oggetto di fornitura nelle more della formalizzazione di quanto ai paragrafi precedenti.

11. Costi della Fornitura

Il corrispettivo complessivo della fornitura è di **Euro 5.200,00 oltre IVA** che, nell'ipotesi venga mantenuta l'attuale aliquota IVA al 22%, equivale ad un importo di **Euro 6.344,00 IVA inclusa**.