

## **Allegato 3 - Requisiti non funzionali minimi inderogabili del servizio**

### **1. Requisiti generali dei servizi sviluppati**

Il Fornitore dovrà certificare e garantire per i servizi sviluppati la compatibilità con i browser più diffusi (Chrome, Safari, FireFox, Edge) e con le loro successive evoluzioni.

L'interfaccia Web dovrà:

- essere "responsive", ovvero il layout e l'interfaccia dovranno adattarsi al dispositivo con cui si effettua l'accesso ai servizi;
- essere disponibile per tutte le piattaforme mobile (smartphone e tablet con sistemi operativi Android e iOS);
- essere predisposta per il multilinguismo e localizzata in italiano e inglese;
- essere conforme ai requisiti di accessibilità in ottemperanza alla normativa vigente; (<https://www.agid.gov.it/it/design-servizi/accessibilita/normativa>) e alle linee guida AGID (<https://www.agid.gov.it/it/design-servizi/accessibilita/linee-guida-accessibilita-pa>).

### **2. Modalità di erogazione dei servizi sviluppati**

Tutti i servizi sviluppati dovranno essere resi disponibili in modalità Software as a Service (SaaS) e non richiedere l'installazione di componenti software presso i datacenter del Committente.

I servizi offerti dovranno essere erogati tramite piattaforme qualificate dall'Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale [www.acn.gov.it](http://www.acn.gov.it) e pubblicate sul "Catalogo dei servizi Cloud per la PA qualificati" dell'[ACN Cloud Marketplace](#).

Tale requisito dovrà necessariamente risultare soddisfatto al rilascio e passaggio in produzione dei servizi, a pena di risoluzione del contratto.

### **3. Trattamento dei dati personali**

Per tutti i trattamenti di dati personali effettuati nell'ambito dei servizi erogati dal Fornitore al Committente, dovrà essere garantito il rispetto delle vigenti norme, comunitarie e nazionali, in relazione al trattamento di dati personali, sia nella fase di realizzazione ed avvio dei servizi che nell'esercizio a regime, nonché a fronte di eventuali variazioni della normativa di riferimento.

Il Fornitore è autorizzato ad effettuare esclusivamente i trattamenti di dati concordati con il Committente e strettamente necessari per l'erogazione dei servizi contrattualmente previsti. Eventuali violazioni saranno opportunamente sanzionate.

Le strutture del Politecnico di Milano richiedenti i servizi oggetto dell'accordo quadro, nell'ambito dei rispettivi contratti attuativi nomineranno autonomamente il Fornitore quale Responsabile del Trattamento di dati personali, se necessario per lo svolgimento delle attività oggetto delle richieste di servizio sottoposte dalle strutture stesse.

### **4. Misure Minime di Sicurezza ICT**

I servizi sviluppati dovranno, in tutte le loro componenti, garantire il rispetto di:

- “Misure minime di sicurezza ICT per le Pubbliche Amministrazioni” di cui alla Circolare AgID 18 aprile 2017, n. 2/2017 <http://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/2017/05/05/17A03060/sg> .
- Requisiti di sicurezza ICT individuati come rilevanti per la fornitura sulla base della Tabella 6 “Matrice azioni tipologia-fornitura” del punto 2.3.15 delle “Linee guida AgID - Sicurezza nel Procurement ICT” [https://trasparenza.agid.gov.it/archivio28\\_provvedimenti-amministrativi\\_o\\_122261\\_725\\_1.html](https://trasparenza.agid.gov.it/archivio28_provvedimenti-amministrativi_o_122261_725_1.html) (Determinazione AGID n. 220/2020 del 17/05/2020) e descritti nell’Appendice A di tale documento.
- Transport Layer Security (TLS) e Cipher Suite, di cui alla Determinazione AgID n. 471 del 5 novembre 2020 - Adozione delle Raccomandazioni AgID in merito allo standard Transport Layer Security (TLS) <https://www.agid.gov.it/it/sicurezza/tls-e-cipher-suite>
- Linee guida AgID per lo sviluppo del software sicuro: <https://www.agid.gov.it/it/sicurezza/cert-pa/linee-guida-sviluppo-del-software-sicuro>

Il rispetto di tali requisiti dovrà essere garantito, sia nella fase di realizzazione ed avvio dei servizi che nell’erogazione a regime per tutta la durata della fornitura, anche a fronte di eventuali variazioni del contesto tecnologico di riferimento o normativo di competenza (es. aggiornamento delle “Misure minime di sicurezza ICT per le Pubbliche Amministrazioni” da parte di AgID).

## 5. Dislocazione dei datacenter

Il datacenter dove sono collocati:

- i server utilizzati per l’erogazione dei servizi contrattualmente previsti
- i dati raccolti e trattati nell’ambito dell’erogazione dei servizi
- i siti di backup e disaster recovery

dovranno essere dislocati esclusivamente nel territorio dell’Unione Europea.

## 6. Business continuity e disaster recovery

I siti web oggetto delle richieste dei servizi di cui al punto 1 e 2 dell’*Allegato 1 – Specifiche servizi* dovranno di norma essere tutti attivi ed utilizzabili 24h/giorno e 7 giorni su 7, festivi compresi.

La % di uptime dei siti web, calcolata su base semestrale e su tutti e soli i servizi rilasciati in produzione, non dovrà essere inferiore al 99,70%; eventuali violazioni di tale SLA comporteranno l’applicazione di penali, come descritto all’Art. 12 del disciplinare.

Ai fini della determinazione della % di uptime dei siti web, nel calcolo si terrà conto delle seguenti casistiche:

- interruzione per interventi di manutenzione programmata, purché effettuati nel rispetto di quanto di sotto specificato;
- indisponibilità del servizio attribuibile a cause fuori dal ragionevole controllo del Fornitore, inclusi eventi di forza maggiore

Gli interventi di manutenzione programmata dovranno:

- essere notificati al Committente con anticipo di almeno 10gg lavorativi
- avere una durata, per singolo intervento, non superiore alle 4h
- avere una durata, cumulata sul mese, non superiore alle 8h
- avere una durata, cumulata sul semestre, non superiore alle 24h

Interventi di manutenzione programmata che violino almeno una delle soglie sopra riportate verranno ricompresi tra le indisponibilità nel computo della % di uptime dei servizi.

A fronte di eventuali guasti che dovessero compromettere la continuità dei servizi, il Fornitore dovrà garantire il loro ripristino nel rispetto dei seguenti SLA:

- RTO (Recovery Time Objective) dei siti web = 8h solari
- RPO (Recovery Point Objective) dei siti web = 4h solari

Il Fornitore potrà proporre nella propria Offerta Tecnica condizioni migliorative rispetto a:

- Disponibilità dei siti web (% Uptime)
- RTO (Recovery Time Objective) dei siti web
- RPO (Recovery Point Objective) dei siti web

Di tali condizioni migliorative si terrà conto nella valutazione delle offerte tecniche, con le modalità descritte nell'Art. 10 del disciplinare. Le condizioni migliorative offerte costituiranno le nuove soglie minime, superate le quali ricorreranno le condizioni per l'applicazione delle penali indicate all'Art. 12 del disciplinare.

Con cadenza semestrale, entro 10 gg lavorativi dalla fine del semestre, il Fornitore dovrà produrre un resoconto dei tempi di indisponibilità dei servizi. Tale resoconto sarà oggetto di validazione da parte del Committente sulla base delle evidenze in proprio possesso e costituirà il riferimento per la determinazione di eventuali penali secondo le modalità descritte all' Art. 12 del Disciplinare.

## **7. Log degli accessi**

Il Fornitore dovrà conservare, per 12 mesi ed in modalità conforme a quanto previsto dalla normativa vigente, i log di accesso ai servizi erogati.

Il livello di dettaglio degli eventi registrati nei log dovrà essere concordato con il Committente e comunque dovrà rispettare quanto indicato da AGID alle "Linee Guida sull'interoperabilità tecnica delle Pubbliche Amministrazioni" <https://www.agid.gov.it/it/infrastrutture/sistema-pubblico-connettivita/il-nuovo-modello-interoperabilita>

## **8. Ambiente di test**

Il Fornitore dovrà rendere disponibile al Committente, per l'intera durata contrattuale, un completo ambiente di test dei siti web sviluppati nell'ambito dei contratti attuativi.

Tale ambiente verrà utilizzato per la verifica, preventiva rispetto al passaggio in produzione, degli aggiornamenti e delle nuove funzionalità rilasciate nel corso dell'esecuzione del contratto.

## **9. Autenticazione ed autorizzazione degli utenti per l'accesso ai servizi**

Le funzionalità di autenticazione degli utenti e di autorizzazione di base per l'accesso ai servizi erogati dai siti web di cui al punto 1 dell'*Allegato 1 – Specifiche Servizi* verranno espletate esclusivamente da servizi resi disponibili dal Politecnico di Milano.

L'accesso autenticato ai siti web da parte degli utenti, qualunque sia la loro categoria di appartenenza, dovrà quindi essere effettuata esclusivamente tramite servizi di autenticazione erogati dal Politecnico di Milano con protocollo SAML 2.0 e supportare l'interazione con l'IdP Shibboleth dell'Ateneo.

Non sarà consentita al Fornitore l'assegnazione agli utenti di altre credenziali per l'accesso ai servizi, né, in alcuna forma, l'acquisizione e/o la memorizzazione delle credenziali di autenticazione rilasciate dal Politecnico di Milano.

#### **10. Integrazione con altri sistemi**

Nel caso siano richieste ulteriori integrazioni con altri sistemi nell'ambito degli interventi evolutivi di cui al punto 3 dell'*Allegato 1 – Specifiche Servizi*, nei piani di lavoro dei contratti attuativi dovranno essere concordati e specificati:

- articolazione dettagliata delle strutture dati oggetto di allineamento
- interfacce e protocolli di interfacciamento tra i sistemi
- modalità di gestione delle condizioni anomale e degli errori

Saranno a totale carico del Fornitore tutte le attività necessarie per l'analisi, la progettazione, lo sviluppo, la messa a punto e l'erogazione delle componenti applicative di integrazione, nel pieno rispetto dei requisiti definiti dal Committente.

#### **11. Formazione ed affiancamento**

Il Fornitore dovrà garantire, per ciascuno dei siti web di cui al punto 1 dell'*Allegato – 1 – Specifiche Servizi*, almeno 16h lavorative di formazione specifica e destinata alle varie tipologie di gestori dei contenuti e di utilizzatori dei siti web, che dovrà coprire tutte le funzionalità implementate nei siti stessi.

#### **12. Documentazione**

Il Fornitore dovrà garantire la disponibilità online di adeguata documentazione tecnica e manualistica utente, relativa a tutti i servizi oggetto dei contratti attuativi, che dovrà essere tempestivamente aggiornata con release note in concomitanza di nuovi rilasci e dello sviluppo di nuove funzionalità.

Al termine di ogni contratto attuativo, il Fornitore si impegna a rilasciare, senza costi aggiuntivi, la seguente documentazione finale e completa dei servizi erogati:

- A. manuale di installazione e/o di configurazione;
- B. report degli assessment di sicurezza eseguiti con l'indicazione delle eventuali vulnerabilità riscontrate e delle azioni di risoluzione/mitigazione apportate;
- C. "libretto di manutenzione", con l'indicazione delle attività da eseguire per mantenere un adeguato livello di sicurezza dei servizi; in particolare, all'interno del libretto di manutenzione deve essere indicato quanto segue:
  - produttore e versione dei prodotti software utilizzati (ad esempio web server, application server, CMS, DBMS), librerie, ...;
  - indicazioni per il reperimento dei Bollettini di Sicurezza dei singoli produttori dei software utilizzati;
  - indicazioni sul processo di installazione degli aggiornamenti sicurezza;
  - documento di EoL (documento che contiene indicazione dei prodotti utilizzati e relativo fine vita/rilascio degli aggiornamenti di sicurezza).

Con particolare riferimento alle procedure operative che riguardano la sicurezza, il Politecnico di Milano si impegna a comunicare tempestivamente al fornitore - nonché a tutte le strutture interne a qualsiasi titolo coinvolte - tutti gli aggiornamenti, modifiche e/o integrazioni che intervengano nel corso del rapporto

contrattuale; d'altro canto, una volta ricevuta la comunicazione delle nuove procedure di sicurezza in essere, sarà cura del fornitore provvedere ad adeguarsi immediatamente ad esse.”

### **13. Servizi di assistenza e manutenzione**

Per la gestione delle richieste di assistenza e manutenzione (correttiva, normativa, adeguativa ed evolutiva) nell'ambito dei contratti attuativi, dovrà essere utilizzato esclusivamente il sistema di trouble ticketing di Ateneo, nel quale dovranno essere anche segnalati tempestivamente eventuali incidenti di sicurezza informatica.

Il sistema di trouble ticketing sarà reso disponibile dal Committente e sarà lo strumento tramite il quale gli utenti dell'Ateneo inseriranno le richieste e le segnalazioni ed il Fornitore ne registrerà l'avanzamento e la chiusura. Tale sistema costituirà il riferimento per la valutazione degli indicatori dei servizi di assistenza e manutenzione ai fini dell'applicazione di eventuali penali, come descritto all'Art. 12 del disciplinare.

Per “manutenzione correttiva” si intende la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti dei malfunzionamenti delle procedure, dei programmi e di tutti i componenti del servizio. L'attività di manutenzione correttiva dovrà essere erogata relativamente al software in esercizio, ivi comprese le componenti software che il Fornitore nel corso del periodo contrattuale avrà modificato o realizzato ex-novo nell'ambito della manutenzione normativa, adeguativa ed evolutiva.

Tale attività è innescata da impedimenti all'esecuzione dell'applicazione e/o delle funzioni o da differenze riscontrate fra l'effettivo funzionamento del software applicativo e quello atteso, previsto dalla relativa documentazione o comunque determinato dalla prassi dell'utente.

Il servizio di manutenzione correttiva è pertanto teso alla risoluzione dei difetti presenti nel codice sorgente, o nelle specifiche di formato o dei dati attraverso la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti, sia sulle interfacce utente che sulle basi di dati, dei malfunzionamenti delle funzionalità e del programma per ripristinarne la piena operatività.

La manutenzione correttiva segue una modalità di erogazione di tipo continuativo ed è, in linea di massima, non pianificabile essendo orientata alla rimozione dei difetti causati dal software stesso.

Gli interventi di manutenzione correttiva dei servizi potranno essere innescati da segnalazioni degli utenti dell'Ateneo inserite tramite il sistema di trouble ticketing. Tali segnalazioni saranno di tipo “malfunzionamento” e verranno così classificate in base alla priorità:

- priorità 0: l'intero sistema è indisponibile agli utenti e l'operatività è completamente bloccata;
- priorità 1: una funzionalità critica del sistema (ovvero con scadenza immediata e non surrogabile con altre funzionalità o workaround) risulta indisponibile agli utenti (o presenta gravi malfunzionamenti) e la corrispondente operatività è bloccata;
- priorità 2: una funzionalità non critica del sistema (ovvero priva di scadenza immediata o surrogabile con altre funzionalità o workaround) è indisponibile agli utenti o presenta gravi malfunzionamenti;
- priorità 3: una funzionalità non critica del sistema (ovvero priva di scadenza immediata o surrogabile con altre funzionalità o workaround) presenta malfunzionamenti che non impediscono l'operatività;

Per i servizi di assistenza e manutenzione il Fornitore dovrà garantire i seguenti SLA:

Tempo di presa in carico delle segnalazioni di tipo “malfunzionamento” con priorità 0	30min lavorativi dall’inserimento o dalla segnalazione telefonica
Tempo di presa in carico delle segnalazioni di tipo “malfunzionamento” con priorità 1	1h lavorativa dall’inserimento o dalla segnalazione telefonica
Tempo di presa in carico delle segnalazioni di tipo “malfunzionamento” con priorità 2	4h lavorative dall’inserimento
Tempo di presa in carico delle segnalazioni di tipo “malfunzionamento” con priorità 3	8h lavorative dall’inserimento
Tempo di ripristino del pieno servizio a fronte di malfunzionamenti di priorità 0	Si vedano RTO e RPO definiti al punto 6. <b>Business continuity e disaster recovery</b>
Tempo di ripristino del pieno servizio a fronte di malfunzionamenti di priorità 1	8h lavorative dalla presa in carico
Tempo di ripristino del pieno servizio a fronte di malfunzionamenti di priorità 2	24h lavorative dalla presa in carico
Tempo di ripristino del pieno servizio a fronte di malfunzionamenti di priorità 3	48h lavorative dalla presa in carico

Dovranno inoltre essere rese disponibili e comunicate all’avvio dei servizi:

- una linea telefonica attiva in orario d’ufficio (lunedì-venerdì ore 8.30-12.30 – 13.30-17.30) utilizzabile per:
  - segnalazioni di tipo “malfunzionamento” ad elevata priorità (0 o 1);
  - indisponibilità del sistema di trouble-ticketing;
  - approfondimenti in relazione a richieste di manutenzione evolutiva;
- un indirizzo mail funzionale al quale inviare le richieste e le segnalazioni in caso di indisponibilità del sistema di trouble-ticketing.

Il Fornitore potrà proporre nella propria Offerta Tecnica condizioni migliorative rispetto al tempo di presa in carico e di ripristino del pieno servizio a fronte di malfunzionamenti; di tali condizioni migliorative si terrà conto per la valutazione delle Offerte Tecniche. Le condizioni migliorative offerte costituiranno le nuove soglie minime, superate le quali ricorrono le condizioni per l’applicazione delle penali indicate nell’Art. 12 del Disciplinare.

Con cadenza semestrale, entro 10 gg lavorativi dalla fine del semestre, il Fornitore dovrà produrre un resoconto degli indicatori qualitativi del servizio di assistenza e manutenzione sopra descritti. Tale resoconto sarà oggetto di validazione da parte del Committente sulla base delle evidenze in proprio possesso e costituirà il riferimento per la determinazione di eventuali penali secondo le modalità descritte all’ Art. 12 del Disciplinare.

Il Fornitore dovrà inoltre garantire l’effettuazione di tutti gli interventi di manutenzione adeguativa volti ad assicurare la costante aderenza delle procedure, delle funzioni e delle componenti del servizio all’evoluzione dell’ambiente tecnologico del sistema informativo, come ad esempio adeguamenti necessari per l’aggiornamento di versioni del software di base necessari per garantire la sicurezza dei dati e del servizio e l’applicazione di

corrispondenti aggiornamenti di sicurezza sulle varie componenti del servizio non appena queste vengono rilasciate dai produttori.

L'attività di manutenzione adeguativa dovrà essere erogata relativamente ai servizi in esercizio, ivi comprese le funzionalità che il Fornitore nel corso del periodo contrattuale avrà modificato o realizzato ex-novo.

#### **14. Adeguamenti normativi**

Il Fornitore dovrà implementare, in accordo con il Committente, tutti gli adeguamenti normativi delle applicazioni che si rendessero necessari per gli ambiti ricompresi nei servizi oggetto della fornitura per effetto di nuove disposizioni di legge e/o di regolamenti governativi per l'applicazione delle leggi stesse.

A titolo esemplificativo, ma non esaustivo, sono da intendere come adeguamento normativo le modifiche da apportare alle applicazioni in seguito a variazioni di regolamenti e norme in materia di sicurezza e protezione dati.

Le attività di adeguamento normativo sono già incluse nel costo dei servizi e non comporteranno:

- alcun onere aggiuntivo per il Politecnico di Milano;
- alcuna decurtazione delle giornate disponibili per gli interventi evolutivi.

In linea di massima, l'adeguamento normativo legato a mutamenti normativi di carattere nazionale ed europeo che hanno ricadute sul servizio sia sotto il profilo tecnico che di contesto di applicazione, sono dovute senza che sia effettuata esplicita richiesta da parte del Politecnico.

Le attività di manutenzione normativa possono anche essere effettuate sulla base di richieste esplicite da parte del Politecnico attraverso il portale di trouble-ticketing.

I rilasci dei corrispondenti aggiornamenti dovranno essere effettuati, dapprima in ambiente di test e successivamente in produzione, in tempo utile per consentire al Politecnico di Milano il rispetto delle scadenze fissate dalla normativa.

#### **15. Manutenzione evolutiva**

Per "Manutenzione evolutiva" si intende l'attività di manutenzione volta a migliorare le funzionalità del sistema per assicurare una sempre crescente aderenza delle procedure alle esigenze di automazione ed integrazione con l'ambiente informativo circostante o che si rendessero necessarie a seguito di variazioni regolamentari proprie dell'Università.

L'attività di manutenzione evolutiva dovrà essere erogata relativamente al software in esercizio, ivi comprese le componenti che il Fornitore avrà modificato o realizzato ex-novo nel corso del periodo contrattuale.

#### **16. Supporto al termine dei contratti attuativi**

Il Fornitore dovrà garantire, senza ulteriori oneri per il Politecnico, supporto e collaborazione per ottenere la corretta ed efficace migrazione dei dati verso un nuovo Fornitore di servizio alla cessazione di ogni contratto attuativo.

## **17. Supporto in caso di cessazione dei contratti attuativi**

Il Fornitore si impegna, senza costi aggiuntivi, in caso di interruzione di un contratto attuativo a fornire i dati in modo fruibile, in formato concordato e comunque utilizzabile dall'Amministrazione, corredati di adeguata documentazione tecnica.

L'eventuale inottemperanza a questo punto essenziale verrà considerata interruzione di pubblico servizio. Dovrà inoltre fornire il supporto per la migrazione dei servizi e dei dati di proprietà dell'Amministrazione dal proprio sistema a quello di un eventuale nuovo Fornitore subentrante.

Il Fornitore è tenuto inoltre, in fase di transizione iniziale delle attività, a fornire il supporto utile al successivo fornitore in modo da far sì che esso possa collocarsi al meglio nell'ambito del processo e comprendere sia gli aspetti organizzativi sia gli aspetti tecnologici. Al fine di agevolare la fase di transizione di cui sopra, il Politecnico di Milano prevede l'esecuzione di un processo di handover utile a recepire in modo rapido ed efficace tutti gli elementi utili, basato sui seguenti passaggi relativi al trasferimento di conoscenze dal fornitore uscente al fornitore entrante:

- a. Passare le conoscenze in merito al servizio fornito al Politecnico di Milano ed alla sua organizzazione, per consentire al fornitore entrante di identificare tutti gli interlocutori ed attori necessari ad effettuare un governo completo del processo.
- b. Passare le conoscenze in merito Linee Guida, Policy e Best Practices in ambito, al fine di consolidare il contesto documentale e le regole di riferimento definite da osservare durante l'esecuzione delle attività.
- c. Passare le conoscenze in merito agli strumenti a supporto delle attività, per permettere al nuovo fornitore di avere piena padronanza degli strumenti e delle logiche di utilizzo nell'ambito del processo.

L'eventuale inottemperanza a questi punti essenziali verrà considerata interruzione di pubblico servizio. Il fornitore in uscita dovrà inoltre fornire il supporto per la migrazione dei dati di proprietà dell'Amministrazione dal proprio sistema a quello di un eventuale nuovo Fornitore subentrante.

## **18. Attività di Audit**

Al fine di garantire un adeguato livello di Compliance normativa e regolamentare, il Politecnico di Milano si riserva di attuare periodiche attività di internal audit in merito ai processi e ai sistemi di gestione dell'Ateneo; tali attività, svolte nel rispetto dei principi di imparzialità e indipendenza, potranno impattare anche fornitori e terze parti a qualsiasi titolo coinvolti nell'erogazione dei servizi oggetto di questo contratto.

Il Fornitore si impegna a cooperare, mettendo a disposizione tutta la documentazione e le informazioni che saranno richieste dal Politecnico di Milano a supporto delle attività di audit che riterrà necessarie nei riguardi del Fornitore. Tali attività saranno svolte al fine di valutare la conformità del trattamento dei dati posto in essere rispetto:

- alla vigente normativa di settore;
- alle istruzioni impartite dal titolare del trattamento;
- alle indicazioni fornite dal presente documento.

Le attività di audit saranno inoltre condotte al fine di valutare la corrispondenza fra le misure tecnico-organizzative effettivamente implementate e quelle dichiarate all'interno dell'offerta tecnica presentata per l'adesione al bando di gara.

Il Politecnico di Milano si impegna a garantire per le attività di audit un congruo preavviso al Fornitore (almeno 5 giorni lavorativi) al fine di consentire - da ambo le parti - la migliore organizzazione possibile delle rispettive attività, evitando in tal modo di gravare eccessivamente sulla programmazione delle ordinarie attività ed evitando rallentamenti nell'esecuzione dei progetti.

Contestualmente alla comunicazione relativa all'avvio delle attività di audit, il Politecnico di Milano si impegna a rendere noti i parametri di valutazione, le modalità e i servizi oggetto di analisi.

Sempre al fine di garantire un adeguato livello di Compliance normativa e regolamentare, il Fornitore – nell'ambito dei contratti attuativi rispetto ai quali è nominato Responsabile esterno del trattamento di dati personali – dovrà a sua volta a svolgere attività periodiche di internal audit in merito ai processi e ai sistemi informatici che trattano dati personali di cui il Politecnico di Milano è titolare, fornendone puntuale riscontro al Politecnico stesso.

Rispetto alle eventuali non conformità e ai rischi emersi nel corso delle attività di audit, il Fornitore dovrà definire specifici piani di rientro che dovranno essere approvati dal Politecnico di Milano ed attuati nel pieno rispetto della tempistica concordata.

Eventuali non conformità particolarmente critiche potranno comportare, ad insindacabile giudizio del Politecnico di Milano, la temporanea sospensione dell'erogazione dei servizi previsti dalla fornitura. Tale sospensione verrà computata ai fini della determinazione della % di uptime dei servizi.

#### **19. Riservatezza**

Il Fornitore si impegna a conservare il più rigoroso riserbo in ordine a tutta la documentazione fornita dal Politecnico di Milano.

Il Fornitore si impegna altresì a non divulgare a terzi e a non utilizzare per fini estranei all'adempimento dell'accordo stesso procedure, notizie, dati, atti, informazioni o quant'altro relativo al Politecnico di Milano e al suo know-how; a tal fine, si impegna a presentare una certificazione di avvenuta distruzione dei dati oggetto del trattamento e contenente una puntuale indicazione delle modalità utilizzate.

Il Fornitore si impegna altresì a restituire al Politecnico di Milano, entro 10 giorni dall'ultimazione delle attività commissionategli tutti gli atti ed i documenti allo stesso forniti dal committente ed a distruggere, ovvero rendere altrimenti inutilizzabili, ogni altro atto sia in formato cartaceo che digitale.

Eventuali violazioni commesse dal Fornitore sulle disposizioni di cui al presente paragrafo saranno sanzionate ai sensi della normativa vigente in materia.