



Regione del Veneto
Direzione ICT e Agenda Digitale

L.R.54/88

Iniziative a sostegno dell'informatizzazione degli Enti Locali

Condizioni Generali Lizard 3

Versione **1.1**

Modello documento

SOMMARIO

1	APPROVAZIONI	4
2	LISTA DI DISTRIBUZIONE	4
3	STORIA DELLE MODIFICHE	4
4	RIFERIMENTI.....	4
5	COPYRIGHT	4
6	OBIETTIVI	5
7	CONDIZIONI GENERALI DI ADESIONE.....	5
8	PRODOTTI DISTRIBUITI	6
8.1	LIZARD 3 - DESCRIZIONE	6
8.2	LIZARD 3 – CARATTERISTICHE TECNICHE	7
8.3	LIZARD 3 – REQUISITI.....	7
9	SERVIZI	8
9.1	DESCRIZIONE FASI DEL PROCESSO DI RILASCIO	8
9.2	DESCRIZIONE SERVIZI OFFERTI	8
9.2.1	<i>Migrazione applicazioni, banche dati e modelli di produzione documentale</i>	<i>9</i>
9.2.2	<i>Formazione e produzione documentazione di supporto</i>	<i>9</i>
9.2.3	<i>Supporto utenti e supporto specialistico da remoto</i>	<i>9</i>
9.2.4	<i>Gestione applicativa.....</i>	<i>9</i>
9.2.5	<i>Assistenza parametrizzazioni</i>	<i>10</i>
9.2.6	<i>Manutenzione evolutiva.....</i>	<i>10</i>
9.2.7	<i>Manutenzione adeguativa e correttiva</i>	<i>10</i>
9.2.8	<i>Erogazione</i>	<i>10</i>
9.3	RESPONSABILITÀ CONDIVISA DEL SERVIZIO.....	10
10	MODALITA' DI EROGAZIONE	12
10.1	ACCESSO AI SERVIZI.....	12
10.2	EROGAZIONE DEI SERVIZI	13
10.3	ASSISTENZA	13
10.4	DURATA E RINNOVO ANNUALE.....	14
10.5	REVOCA E CESSAZIONE DEL SERVIZIO	14
11	LIVELLI DI SERVIZIO	15
11.1	CONDUZIONE OPERATIVA	15
11.2	ASSISTENZA UTENTI	15
12	PROTEZIONE DEI DATI E SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI	16
12.1	CONFORMITÀ NORMATIVA.....	16
12.2	CERTIFICAZIONI E ADEGUAMENTO ACN	17
12.3	POLITICHE E MISURE DI SICUREZZA	18
12.4	CONTROLLO DEGLI ACCESSI	18
12.5	SICUREZZA DELLA RETE	18
12.6	LOGGING E MONITORAGGIO.....	19
12.7	BACKUP E RIPRISTINO	19
12.8	COOKIES	20
12.9	PUBBLICAZIONE CONTENUTI E DIFFUSIONE DEI DATI PERSONALI	21
12.10	COMUNICAZIONE DATI PERSONALI	21

12.11	SOGGETTI INCARICATI AD AGIRE COME AMMINISTRATORI	21
12.12	SOGGETTI INCARICATI ALLA GESTIONE DELLE POSIZIONI UTENTE	21
12.13	LINEE GUIDA PER LA GESTIONE DEI DATI	22
12.14	TUTELA DEL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI	22
12.15	IMPEGNI E RESPONSABILITA'	22
12.16	OBBLIGHI DI RISERVATEZZA	23
12.17	MODALITA' PER LA CONVERSIONE/MIGRAZIONE DELLE BASI DATI.....	23
12.18	INDIVIDUAZIONE RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO	24
13	ONERI	27
14	LIMITAZIONI DI RESPONSABILITA'	27
14.1	COLLEGAMENTI A SITI ESTERNI	27
14.2	PROTEZIONE DA VIRUS.....	27
14.3	CASI PARTICOLARI	27
15	DISPOSIZIONI FINALI	28

1 APPROVAZIONI

Attività	Nominativo	Azienda	Tel.	e-Mail
Redazione				
Verifica				
Approvazione	Idelfo Borgo	Regione Veneto	3970	idelfo.borgo@regione.veneto.it

2 LISTA DI DISTRIBUZIONE

Nominativo	Azienda	Tel.	e-Mail	Tipo

Tipo: CC=Copia Controllata, PC=Per conoscenza

3 STORIA DELLE MODIFICHE

Versione	Data	Descrizione
1.1	01/03/2025	Versione iniziale

4 RIFERIMENTI

N.	Titolo	Autore	Versione	Data

5 COPYRIGHT

Questo documento appartiene alla Regione del Veneto. I contenuti del medesimo – testi, tabelle, immagini, etc. – sono protetti ai sensi della normativa in tema di opere dell'ingegno. Tutti i diritti sono riservati. Il presente documento potrà essere utilizzato per la realizzazione di progetti regionali liberamente ed esclusivamente nel rispetto delle regole (standard) stabilite dalla Regione del Veneto. Ogni altro utilizzo, compresa la copia, distribuzione, riproduzione, traduzione in altra lingua, potrà avvenire unicamente previo consenso scritto da parte di Regione del Veneto. In nessun caso, comunque, il documento potrà essere utilizzato per fini di lucro o per trarne una qualche utilità.

6 OBIETTIVI

Questo documento è stato scritto allo scopo di illustrare le condizioni generali di fornitura e di adesione ai servizi a supporto della piattaforma web LIZARD 3 distribuita agli Enti Locali da Regione del Veneto ai sensi della Legge Regionale 8 novembre 1988 n.54.

Regione del Veneto, nell'ambito della propria azione di programmazione, favorisce la formazione di sistemi informativi omogenei nelle materie di competenza degli enti locali fornendo soluzioni informatiche agli enti locali del territorio veneto che ne facciano richiesta e che si impegnino alla loro utilizzazione.

Nel presente documento vengono inoltre descritti i servizi per l'uso e la manutenzione proposti da Regione del Veneto al fine di garantire lo sviluppo, l'evoluzione e la gestione della soluzione.

7 CONDIZIONI GENERALI DI ADESIONE

La Regione del Veneto (di seguito Regione) tramite le proprie strutture incardinate nella Direzione ICT e Agenda Digitale, rende disponibile alle Pubbliche Amministrazioni del Veneto (di seguito Ente/i) la piattaforma LIZARD 3 (di seguito prodotto), un insieme di prodotti informatici (software) per la gestione di procedure legate agli uffici tecnici.

I pacchetti di programmi informatici sono ceduti, senza alcun onere, agli Enti locali del territorio che ne facciano richiesta e che si impegnino alla loro utilizzazione come previsto dalla L.R. 8 novembre 1988 n. 54 in coerenza con l'art. 15 legge 241/90 "Accordi fra Pubbliche Amministrazioni". Regione può mettere a disposizione non soltanto i prodotti, ma anche l'infrastruttura necessaria a permettere la fruizione degli stessi alle PA aderenti oltre a competenze non strumentali necessarie per affiancare l'Ente nell'utilizzo di tali strumenti.

L'Ente dichiara – in esito alle verifiche effettuate sotto il profilo tecnico, funzionale-organizzativo ed economico – di conoscere i servizi/programmi e le relative specifiche tecniche e funzionali e di ritenere, sulla base di tali verifiche, detti servizi/programmi idonei a soddisfare le proprie esigenze, tenuto conto delle parametrizzazioni dei prodotti che si rendessero necessarie.

L'Ente solleva Regione da qualsiasi responsabilità per eventuali danni – diretti e indiretti, materiali e immateriali – che lo stesso Ente, o i terzi, dovessero subire per l'utilizzo dei servizi/prodotti erogati.

L'Ente assume ogni responsabilità in merito all'uso, alle modifiche, alle integrazioni, alle parametrizzazioni dei programmi applicativi operati dallo stesso Ente, anche in caso di violazione di diritti di brevetto, di autore ed in genere di privativa altrui. Pertanto, l'Ente si obbliga a manlevare e tenere indenne il Cluster Servizi digitali Enti locali di Regione del Veneto (di seguito Cluster) anche nel caso in cui venga promossa azione giudiziaria da parte di terzi, assumendo a proprio carico tutti gli oneri conseguenti, incluse le responsabilità per i danni verso terzi, le spese giudiziali e legali.

L'accesso, l'utilizzo e l'implementazione, da parte di un Ente, dei servizi e prodotti messi a disposizione, comportano in ogni caso l'accettazione dei termini e delle condizioni di seguito indicate in questo documento.

Le piattaforme relative ai prodotti regionali offerti sono di proprietà esclusiva di Regione del Veneto in qualità di legittimo titolare e vengono messi a disposizione agli enti locali per tramite di Regione, e sono protetti ai sensi della vigente normativa sul diritto d'autore (legge n.633/1941 e s.m.i.) sui brevetti e su quelle relative alla proprietà intellettuale.

La riproduzione, la comunicazione e la messa a disposizione al pubblico, il noleggio, il prestito, la diffusione senza l'autorizzazione del titolare dei diritti è vietata.

Copyright Regione del Veneto – tutti i diritti riservati

8 PRODOTTI DISTRIBUITI

8.1 LIZARD 3 - Descrizione

Lizard 3 è una soluzione software cloud-native con architettura a microservizi a supporto dell'operatività degli uffici tecnici degli enti locali.

Si tratta di una soluzione web-based progettata per supportare l'operatività degli operatori degli uffici tecnici degli Enti Locali. L'applicazione è accessibile tramite browser e non richiede installazione in locale. La sua natura cloud-native garantisce aggiornamenti automatici e una maggiore sicurezza. Offre flessibilità e accessibilità essendo compatibile con tutti i principali sistemi operativi, browser e dispositivi presenti in commercio. È la soluzione ideale per risparmiare tempo e risorse. Grazie all'hosting su data center posto all'interno dell'infrastruttura del Polo Strategico Regionale, sviluppato secondo un modello multi-cloud ibrido, è possibile gestire gli aggiornamenti automatici e garantire una maggiore protezione delle informazioni. La soluzione software, unitamente alla disponibilità dell'infrastruttura, viene fornita e distribuita senza alcun onere per il richiedente, agli enti locali che ne facciano richiesta e che si impegnino alla loro utilizzazione ai sensi della Legge Regionale 54/1988.

Lizard 3 rappresenta l'evoluzione di Lizard 2 e sostituisce le precedenti soluzioni applicative. Questa nuova versione introduce miglioramenti significativi e aggiornamenti cruciali per ottimizzare ulteriormente le operazioni degli enti locali attraverso una struttura multi-tenant a micro-servizi, un database condiviso, un'anagrafica unica e dati di geolocalizzazione integrati per tutti i moduli.

Lizard 3 integra tre moduli principali:

- GPE (Gestione Pratiche Edilizie);
- GAP (Gestione Attività Produttive);
- GPU (Gestione Pratiche Urbanistiche);

e due secondari:

- Gestione Sedute;
- Mercati.

GPE (Gestione Pratiche Edilizie) è l'applicazione sviluppata per la gestione pratiche di edilizia consente di coordinare sia i procedimenti di edilizia residenziale (D.P.R. 380/01) che quelli di edilizia produttiva (D.P.R. 160/10), garantendo l'intero processo del flusso elaborativo dalla presentazione dell'istanza, fino alla conclusione del procedimento.

GAP (Gestione Attività Produttive) è l'applicazione sviluppata per la gestione delle attività commerciali consentendo di coordinare i procedimenti amministrativi inerenti i pubblici esercizi, il commercio fisso e il commercio su aree pubbliche. Implementa la gestione amministrativa normata dal D.P.R. 160/2010 e dalle Leggi Regionali di settore.

GPU (Gestione Pratiche Urbanistiche) è l'applicazione sviluppata per il coordinamento dei procedimenti amministrativi relativi alla gestione della pianificazione territoriale. Viene tracciato l'intero processo del flusso elaborativo dall'attivazione delle procedure, fino alla conclusione delle stesse.

I moduli possono essere forniti singolarmente, ma se attivati in blocco si potrà beneficiare della condivisione degli archivi anagrafici, localizzazione, ecc. .

Ulteriori informazioni sono disponibili sul sito: <https://legge5488.regione.veneto.it/lizard-3> .

8.2 LIZARD 3 – Caratteristiche tecniche

Per maggiori informazioni inerenti alla tecnologia infrastrutturale e dell'applicativo si rimanda all'apposita scheda tecnica disponibile sul sito <https://legge5488.regione.veneto.it/lizard-3>

La suite è in continua crescita e sviluppo, saranno quindi possibili periodici rilasci con implementazione di nuove funzionalità e utilizzo di nuove tecnologie.

8.3 LIZARD 3 – Requisiti

Il prodotto è utilizzabile tramite pc e mobile dotati di connettività ad internet utilizzando un browser web aggiornato e attualmente supportato.

9 SERVIZI

Il Servizio si compone di:

- licenza d'uso dei moduli che compongono la soluzione applicativa;
- hosting, conduzione operativa ed erogazione dei moduli applicativi di cui sopra;
- backup e soluzioni di disaster recovery a garanzia della disponibilità dei dati;
- assistenza, formazione, manutenzione e aggiornamento periodico.

9.1 DESCRIZIONE FASI DEL PROCESSO DI RILASCIO

A titolo indicativo si elencano le fasi principali che compongono il percorso di attivazione:

1. parte amministrativa: compilazione modulistica per l'attivazione del prodotto e la conversione database e privacy, e trasmissione alla pec della Direzione ICT, Agenda Digitale e SOS affidamento servizi e forniture ICT come indicato nel portale <https://legge5488.regione.veneto.it/lizard-3-richiesta-prodotto> ;
2. l'Ente trasmette a Regione copia della banca dati c/s e copia dei modelli di produzione documentale da convertire. Viene inoltre concordato il calendario formativo;
3. attivazione slot di formazione e tenant. Regione eroga il ciclo formativo da remoto e contestualmente attiva il tenant per l'Ente. Da questo momento l'Ente comincerà a caricare le nuove pratiche su Lizard3 e usa la versione precedente (c/s o Lizard 2) in consultazione o per la chiusura di pratiche esistenti;
4. importazione definitiva: dopo qualche settimana e entro 6 mesi dall'avvio, l'Ente trasmette copia banca dati c/s comprensiva degli allegati a Regione che importerà il tutto in Lizard 3. Da questo momento l'Ente utilizzerà solo Lizard 3 e dismetterà la c/s;
5. l'Ente poi dovrà fornire riscontro e comunicare a Regione il buon esito della migrazione o eventualmente, segnalare gli errori riscontrati.

9.2 DESCRIZIONE SERVIZI OFFERTI

Il dettaglio delle attività componenti ciascun servizio oggetto del presente sono descritte, nei successivi paragrafi e qui di seguito elencati:

- migrazione applicazioni, banche dati e modelli di produzione documentale;
- formazione e produzione documentazione di supporto;
- supporto utenti e supporto specialistico da remoto;
- gestione applicativa;
- assistenza parametrizzazioni;
- manutenzione evolutiva;
- manutenzione adeguativa e correttiva;
- hosting.

Tali servizi sono concordati preventivamente e nel caso erogati a seguito di valutazione di fattibilità in base alle risorse disponibili da parte di Regione.

9.2.1 Migrazione applicazioni, banche dati e modelli di produzione documentale

I servizi di migrazione hanno l'obiettivo di consentire la conversione delle banche dati da una piattaforma tecnologica ad un'altra. Tale attività prevede la migrazione delle banche dati dai prodotti regionali precedenti (GPE C/S, Lizard 2) e, previa valutazione di fattibilità, da sistemi terzi. In quest'ultimo caso, l'Ente dovrà fornire a Regione la documentazione tecnica di supporto alle banche dati. In questo servizio è ricompresa la migrazione delle macro standard utilizzate nei modelli di produzione documentale.

9.2.2 Formazione e produzione documentazione di supporto

Il servizio di supporto specialistico-applicativo multidisciplinare fornisce assistenza telefonica remota, desktop remoto su appuntamento, e formazione per l'utilizzo dell'applicativo e la risoluzione di problemi operativi. Il servizio è erogato da remoto da personale con esperienza funzionale sulle applicazioni, includendo la formazione degli operatori in fase di avvio e di implementazione di funzionalità tecniche.

Regione del Veneto fornisce la documentazione per il corretto utilizzo tramite manualistica e videolezioni in formato sincrono e asincrono.

9.2.3 Supporto utenti e supporto specialistico da remoto

Scopo di tale servizio è quello di garantire il servizio di assistenza agli utenti utilizzatori del sistema in modalità remota e continuativa, tramite un servizio di help desk di primo e secondo livello.

L'assistenza è erogata nelle modalità illustrate nel capitolo "10.3 Recapiti per l'assistenza".

Si distinguono le seguenti richieste di assistenza:

- supporto funzionale generico;
- supporto funzionale specialistico;
- supporto per gestione utenze;
- segnalazioni anomalie.

Si precisa che il supporto funzionale non è sottoposto a SLA.

9.2.4 Gestione applicativa

Compito del servizio è quello di assicurare la continuità operativa dei sistemi nel perimetro operativo di Regione, con l'obiettivo di garantire il corretto funzionamento dei sistemi e la continuità di servizio.

Il presente servizio eroga il supporto per la gestione delle seguenti classi di intervento:

- Problem & Incident Management, consistente nella gestione e risoluzione di tutti i problemi quotidiani relativi a malfunzionamenti/errori rilevati e relativi al funzionamento del software applicativo.
- Operation Management Support, consistente nel supporto alla gestione degli applicativi in termini di installazione e configurazione di base delle nuove release e patch del software, nonché l'aggiornamento della rispettiva manualistica utente.

In generale gli interventi di tipo Problem & Incident Management hanno carattere di urgenza, al contrario degli interventi di tipo Operation Management Support che sono per contro pianificabili. La gestione comprende l'insieme di attività per la presa in carico e gestione di applicativi e delle relative basi dati.

9.2.5 Assistenza parametrizzazioni

Sono quelle attività che permettono la personalizzazione e parametrizzazione delle applicazioni/servizi ricadenti nel perimetro di intervento, con l'obiettivo di configurare ruoli e profili autorizzativi, regole, anagrafiche, schemi di validazione dati, metadati, ecc.

9.2.6 Manutenzione evolutiva

Si tratta di manutenzioni e interventi di adeguamento del parco applicativo che possono derivare da esigenze specifiche condivise e approvate da Regione che possono emergere anche nel corso di periodiche *customer satisfaction* o da esigenze legate più in generale all'evoluzione dell'infrastruttura. Nel servizio sono altresì incluse le evoluzioni normative.

È possibile richiedere una miglioria/modifica evolutiva del software, purché la richiesta non infici l'utilizzo e le funzionalità complessive del prodotto. In ogni caso la miglioria/modifica evolutiva viene accettata/respinta a insindacabile giudizio di Regione.

9.2.7 Manutenzione adeguativa e correttiva

Per manutenzione adeguativa si intende l'attività di manutenzione volta ad assicurare la costante aderenza delle procedure e dei programmi all'evoluzione dell'ambiente tecnologico dell'applicativo; con il termine di manutenzione correttiva si intende invece la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti delle malfunzioni delle procedure e dei programmi.

I servizi di manutenzione erogati da Regione costituiscono uno degli aspetti più importanti in quanto essenziali al fine di garantire la continuità dei servizi erogati tramite il sistema stesso. Nel servizio di manutenzione correttiva si intendono comprese quindi tutte le attività connesse con il processo di individuazione dell'errore e della causa che l'ha generato (*problem determination*) ed i conseguenti interventi finalizzati alla rimozione dell'anomalia ed al ripristino del corretto funzionamento del software applicativo.

9.2.8 Erogazione

La soluzione di tipo Software as a Service (SaaS) è adeguata come indicato nell'apposito paragrafo "12.2 – Certificazioni e qualificazione ACN" ed è sviluppata all'interno di un modello multi-cloud ibrido.

Il servizio è erogato attraverso il Polo Strategico Regionale denominato "Infrastruttura PA di Regione del Veneto", adeguato per i livelli AI2 e AC2 (IaaS e PaaS) dotati dei requisiti necessari e sufficienti alla gestione di dati e dei servizi ordinari. Il PSR è certificato come indicato nell'apposito paragrafo "12.2 – Certificazioni".

9.3 RESPONSABILITÀ CONDIVISA DEL SERVIZIO

La fornitura e la fruizione di servizi cloud comportano l'impegno reciproco ad assicurare la riservatezza, integrità e protezione dei dati e delle risorse utilizzate, e richiedono la condivisione di un modello di responsabilità condiviso.

Regione garantisce l'erogazione del servizio tramite la gestione dell'infrastruttura di hosting e l'esecuzione delle attività sistemiche volte ad assicurarne la continuità operativa. Resta inteso che Regione non assume alcuna responsabilità in merito alla natura, alla liceità e alla correttezza dei dati immessi dall'Ente, la cui gestione e titolarità rimangono in capo esclusivo a quest'ultimo.

L'Ente mantiene la piena ed esclusiva titolarità dei dati immessi nel sistema, assumendo il ruolo di Titolare del Trattamento come indicato nel paragrafo "12.19 - Individuazione del Responsabile del Trattamento". In tale veste, ricadono sull'Ente gli oneri relativi alla gestione delle identità digitali, alle configurazioni dei profili autorizzativi e al monitoraggio degli accessi. È inoltre responsabilità dell'Ente garantire la conformità dell'infrastruttura locale (connettività a

banda larga e dispositivi hardware) necessaria alla corretta fruizione del servizio. L'Ente è tenuto alla massima riservatezza sulle credenziali di accesso, impegnandosi a segnalare tempestivamente a Regione ogni sospetto di utilizzo non autorizzato o violazione della sicurezza.

10 MODALITA' DI EROGAZIONE

10.1 ACCESSO AI SERVIZI

Per accedere ai servizi è necessario sottoscrivere annualmente la relativa domanda comprensiva delle presenti condizioni di adesione secondo le modalità indicate nel sito <https://legge5488.regione.veneto.it/lizard-3-richiesta-prodotto>.

A seguire, se di interesse, l'Ente potrà fare richiesta di fornitura dei prodotti/servizi per la durata dell'anno in corso avendo cura di trasmettere:

- richiesta prodotti di validità annuale, con individuazione del Referente di Prodotto e dell'Amministratore di Prodotto;
- compilazione del reseau, scheda di rilevazione e monitoraggio;
- accettazione condizioni di adesione e servizio, informativa privacy;
- nomina responsabile del trattamento;
- fornitura eventuale banca dati corredata dalla documentazione tecnica adeguata ed esaustiva necessaria all'avvio.

È possibile fare richiesta di una valutazione preliminare e di una presentazione dei prodotti offerti. L'erogazione è concordata preventivamente, e fornita a seguito di valutazione di fattibilità, in base alle risorse disponibili e nei tempi e disponibilità indicate da Regione.

Una volta effettuata la richiesta seguiranno le fasi di lavorazione necessarie, comprensive se previste di conversione delle banche dati, attivazione, supporto a cura di Regione.

Al termine della configurazione iniziale, saranno fornite le credenziali di Amministrazione di Prodotto. Seguirà quindi la formazione degli operatori.

La messa in servizio dei prodotti richiesti, previa valutazione di fattibilità, sarà comunicata a mezzo e-mail da Regione all'Ente richiedente.

Conclusa la fase di avvio, Regione continuerà a fornire supporto e assistenza durante il periodo di validità della richiesta tramite call center regionale secondo le modalità indicate sul sito <https://legge5488.regione.veneto.it/> nella sezione dedicata.

10.2 EROGAZIONE DEI SERVIZI

I servizi sono erogati annualmente, a seguito richiesta di rinnovo periodico a cura dell'Ente richiedente. Sarà cura dell'Ente comunicare ogni variazione in merito all'acquisizione ed utilizzo del software messo a disposizione dalla Amministrazione regionale.

La richiesta di rinnovo d'uso dovrà essere trasmessa a Regione secondo le modalità indicate nel cap. "10.4 DURATA E RINNOVO ANNUALE".

È garantito il supporto e assistenza tecnica all'Ente per l'utilizzo del servizio.

La conduzione operativa dell'infrastruttura di Regione e il suo monitoraggio è erogata in modalità continuativa con relativo supporto tecnico per le emergenze operativo 24 ore al giorno, 7 giorni a settimana per tutto l'anno.

I servizi di assistenza funzionale e formazione saranno forniti dalle 08.00 alle 18.00 nei giorni lavorativi. In base alla tipologia, gli interventi potranno essere concordati e pianificati.

10.3 ASSISTENZA

Il servizio è accessibile tramite recapito telefonico e posta elettronica.

L'assistenza è erogata a seguito apertura di un ticket di segnalazione tramite l'invio di una e-mail all'indirizzo: call.center@regione.veneto.it contenente nell'oggetto il prodotto utilizzato e una breve descrizione della problematica (esempio: *LIZARD3 GPE – ENTE - richiesta assistenza per modifica pratica*).

È inoltre possibile contattare il Call Center di Regione del Veneto dal lunedì al venerdì dalle ore 08:00 alle ore 20:00 e il sabato dalle ore 08:00 alle ore 14:00 e tramite i contatti riportati nel sito: <https://legge5488.regione.veneto.it/lizard-3> . Le richieste di supporto generico e il supporto utenti telefonico svolto durante il normale orario d'ufficio non sono sottoposti a SLA.

Si raccomanda di fornire un riferimento telefonico diretto per essere eventualmente ricontattati dall'assistenza. L'utente potrà essere contattato, via telefono o e-mail, sulla base del merito della richiesta. Potranno essere utilizzati strumenti di condivisione audio/video durante l'erogazione del supporto richiesto. Saranno forniti eventuali chiarimenti, suggerimenti o istruzioni purché di rapida e semplice comprensione. Qualora la richiesta comporti un'attività riconducibile a formazione o ad una specifica esigenza di configurazione funzionale potrà essere proposta all'utente la pianificazione di un intervento specialistico dedicato.

Per il reset password degli utenti è possibile operare in autonomia seguendo la procedura indicata nel form di accesso al prodotto, o contattare il proprio Amministratore di Prodotto (AdP) individuato dall'Ente.

Per il reset password delle credenziali di Amministratore di Prodotto (AdP) dell'Ente, dovrà essere fatta richiesta a Regione dal Referente di Prodotto (RfP) tramite call.center@regione.veneto.it .

10.4 DURATA E RINNOVO ANNUALE

La richiesta di rinnovo d'uso dovrà essere trasmessa a Regione entro il 31 gennaio dell'anno per il quale si intende usufruire del prodotto. Avrà validità per l'annualità in corso.

Annualmente l'Ente, per mantenere attivi i prodotti e i servizi, dovrà:

- trasmettere a Regione la richiesta di rinnovo annuale prodotti con individuazione del Referente di Prodotto e dell'Amministratore di Prodotto;
- compilare il reseau, scheda di rilevazione e monitoraggio;

secondo le modalità indicate sul sito <https://legge5488.regione.veneto.it/> nella sezione dedicata.

Le presenti condizioni sono efficaci fino al 31 dicembre del periodo annuale per il quale è stata richiesta la fornitura.

10.5 REVOCA E CESSAZIONE DEL SERVIZIO

Alla data di cessazione di erogazione del servizio richiesta dall'Ente, Regione procederà all'estrazione integrale della banca dati e dei relativi allegati di titolarità dell'Ente. I dati strutturati saranno resi disponibili nel formato nativo applicativo, mentre i dati non strutturati (documentali, immagini, etc.) saranno forniti in formato non criptato, e compresso. La messa a disposizione avverrà tramite area web riservata, garantendo elevati standard di sicurezza e riservatezza durante il trasferimento.

A decorrere dalla data di cessazione, Regione garantirà all'Ente l'accesso all'applicativo in modalità di sola consultazione (read-only) per un periodo massimo di 3 mesi, onde consentire le verifiche di coerenza e integrità dei dati migrati. Resta salva la facoltà per l'Ente, mediante atto scritto o scambio di comunicazioni a mezzo PEC, un'ulteriore estensione del già menzionato periodo di consultazione.

Regione si impegna alla conservazione dei dati e dei documenti di cui l'Ente è titolare esclusivamente per le finalità connesse alla corretta esecuzione delle procedure di export. Decorso il termine di cui sopra, Regione procederà alla rimozione definitiva, integrale e irreversibile di tutti i dati presenti sui propri sistemi, e non potranno più essere recuperati.

11 LIVELLI DI SERVIZIO

L'assistenza è erogata nelle modalità indicate nel paragrafo "10.3 Assistenza".

11.1 CONDUZIONE OPERATIVA

Viene garantita una disponibilità del servizio (availability) pari al 99% nel rispetto degli SLA minimi previsti della Qualificazione QC1 di ACN per il Servizio cloud SaaS.

Il servizio erogato prevede la disponibilità delle VM sulle quali è attivo il servizio in modalità 24x7x365.

Sono disponibili soluzioni di Disaster Recovery con tempi di ripristino così definiti:
RTO (Recovery Time Objective): < 24 ore e RPO (Recovery Point Objective): < 1 ora.

Le applicazioni sono sempre accessibili, salvo interruzioni necessarie per attività di manutenzione programmate, aggiornamento, attività sistemistiche, backup, ecc. Eventuali interventi straordinari per la risoluzione di malfunzionamenti bloccanti potranno essere eseguiti in qualsiasi momento.

11.2 ASSISTENZA UTENTI

Il servizio di assistenza e manutenzione a supporto del prodotto è erogato tutti i giorni lavorativi nelle modalità indicate nel paragrafo "10.3 Assistenza" dal lunedì al venerdì dalle ore 08:00 alle ore 20:00 e il sabato dalle ore 08:00 alle ore 14:00. Le richieste di supporto generico e il supporto utenti telefonico svolto durante il normale orario d'ufficio non sono sottoposti a SLA.

Per quanto riguarda i servizi di manutenzione correttiva, gestione applicativa e basi dati la presa in carico avviene entro 4 ore per gli errori bloccanti.

Regione garantisce la manutenzione correttiva finalizzata alla "rimozione" di eventuali malfunzionamenti/anomalie del Software come qui di seguito indicato.

Nelle fasce orarie di operatività del presidio di assistenza utenti, il tempo massimo di presa in carico di malfunzionamenti e anomalie applicative con impatto critico sull'operatività dell'Ente è pari a 1 ora dalla segnalazione.

La risoluzione delle anomalie e malfunzionamenti nei casi di:

- "minor release", ovvero modifiche al servizio che riguardano principalmente correzioni di malfunzionamenti del software - bug - o comunque aggiunta di nuove funzionalità (retrocompatibili) avviene in massimo: 3 giorni;
- "major release", ovvero modifiche al servizio che riguardano una sostanziale evoluzione delle funzionalità del servizio rispetto alla versione precedente) avviene in massimo: 1 mese.

12 PROTEZIONE DEI DATI E SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI

12.1 CONFORMITÀ NORMATIVA

Il prodotto è conforme alle Linee Guida AGID per quanto riguarda lo sviluppo di software sicuro, la progettazione di servizi digitali, interoperabilità, sicurezza, accessibilità, layout delle UI, procedure d'accesso, profilazione degli utenti e realizzata in conformità al Regolamento generale sulla protezione dei dati personali (Regolamento (UE) 2016/679, "GDPR").

Sono state seguite inoltre le indicazioni della Circolare AGID n.2/2017 del 18 aprile 2017 in relazione alle «Misure minime di sicurezza ICT per le pubbliche amministrazioni (Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri 1° agosto 2015).

Il prodotto è una soluzione software cloud-native con architettura a microservizi a supporto dell'operatività degli uffici tecnici degli enti locali sviluppato seguendo i paradigmi *privacy by design*, *principle of least privilege* e *domain-driven design*.

Ulteriori dettagli e aggiornamenti in riferimento alla sono reperibili nel sito <https://legge5488.regione.veneto.it/lizard-3>.

12.2 CERTIFICAZIONI e ADEGUAMENTO ACN

Coerentemente a quanto previsto dell'art. 2 comma 2 del Decreto direttoriale ACN n. 5489 del 08/02/2023 per la transizione di infrastrutture e servizi digitali, "le infrastrutture per la pubblica amministrazione gestite da un soggetto pubblico, da società in house, ovvero, per espressa previsione normativa, da società a controllo pubblico, come definito nel decreto legislativo 19 agosto 2006, n. 175, e i servizi cloud eventualmente erogati dai medesimi soggetti alla pubblica amministrazione non sono sottoposti ad un processo di qualificazione "preventiva". Si evidenzia altresì che ai sensi dell'art. 2 comma 3 del citato Decreto, le amministrazioni dichiarano l'adeguamento e il rispetto dei requisiti di cui ai commi 1 e 2 dello stesso articolo, inviando una autodichiarazione all'ACN ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica del 28 dicembre 2000, n. 445, sottoscritta dal legale rappresentante o da un soggetto delegato.

Sulla base del processo di adeguamento sopra menzionato, Regione del Veneto ha inviato all'ACN entro i termini la dichiarazione di adeguamento del proprio datacenter quale Infrastruttura Digitale PA di livello AI2 "Infrastruttura PA di Regione del Veneto AZ-A" e del servizio cloud di livello ordinario (AC1) "SaaS Lizard Regione del Veneto".

L'Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale (ACN) in data 06/02/2026 comunica che l'analisi preliminare del progetto denominato "Lizard" per il livello "ordinario" ha avuto esito positivo (rif.to prot. 63902), non essendo stati riscontrati elementi in evidente contrasto con le caratteristiche e i livelli minimi previsti dalle normative vigenti in tema di servizi cloud.

Ha inoltre ottenuto le certificazioni:

- ISO/IEC 9001:2015 per il sistema di gestione della qualità (SGQ);
- ISO/IEC 22301:2019 per il sistema di gestione della continuità operativa (SGCO);
- ISO/IEC 27001:2022 per il sistema di gestione per la sicurezza delle informazioni (SGSI) con estensioni ISO/IEC 27017 e ISO/IEC 27018;
- ISO/IEC 14001:2015 per il sistema di gestione ambientale (SGA).

L'elenco completo e aggiornato delle certificazioni è disponibile sul sito istituzionale dell'ente al link: <https://www.regione.veneto.it/article-detail?articleGroupId=47618&articleId=13749425> .

Ulteriori informazioni sul Polo Strategico Regionale sono disponibili sul sito dedicato: <https://polostrategicoregionale.regione.veneto.it/> .

12.3 POLITICHE E MISURE DI SICUREZZA

Lo sviluppo e la manutenzione del software seguono un approccio "Security by Design" e un ciclo di vita sicuro rispettando le "Linee guida per lo sviluppo del software sicuro" di AgID. Sono adottate politiche di sviluppo sicuro che prevedono, prima di ogni rilascio, l'analisi del codice sorgente. Tale processo consente di individuare e correggere vulnerabilità o non conformità, garantendo così il rispetto delle linee guida di sicurezza promosse da OWASP e l'implementazione dei requisiti di sicurezza definiti in fase di progettazione.

Prima del rilascio in produzione, sono eseguite attività di *code review* e *vulnerability assessment*. Periodicamente, con cadenza trimestrale, vengono effettuate scansioni di sicurezza sui sistemi che erogano il prodotto.

Vengono inoltre adottate soluzioni di alta affidabilità e ridondanza by design, che garantiscono scalabilità, continuità del servizio e tolleranza ai guasti.

L'esposizione del servizio avviene tramite DNS pubblico e *Fully Qualified Domain Name* (FQDN) dedicato, con ulteriori misure di difesa come protezioni anti-DDoS e sistemi di *rate limiting*.

I Data Center rispettano rigidi standard di sicurezza fisica, inclusi presidi 24/7, controllo degli accessi biometrico/badge, videosorveglianza, sistemi antincendio e di continuità elettrica (UPS).

12.4 CONTROLLO DEGLI ACCESSI

L'accesso al sistema è garantito da un sistema di controllo regionale, che adotta il protocollo OAuth 2.0. È presente autenticazione forte degli utenti tramite credenziali regionali, SPID e CIE e un sistema di autorizzazione basato su ruoli (RBAC) secondo il principio del minimo privilegio.

Il prodotto prevede, in maniera conforme alla *Reference Architecture* di Regione del Veneto, di integrarsi con moduli dedicati per la gestione dell'autenticazione (MyID).

Per quanto riguarda la profilazione degli utenti l'applicativo permette la creazione di profili differenti in base alle necessità e al principio del *need to know*.

È previsto un sistema di time-out della sessione in caso di inattività prolungata dell'utente.

12.5 SICUREZZA DELLA RETE

La sicurezza dei dati nei Data Center del Polo Strategico Regionale (PSR) è garantita attraverso un'infrastruttura avanzata che integra soluzioni tecnologiche di ultima generazione e rigorose misure di protezione. Tra le principali tecnologie adottate, vi è l'utilizzo di Next Generation Firewall (NGFW), che consente un monitoraggio avanzato e un filtraggio del traffico di rete, prevenendo così accessi non autorizzati. In aggiunta, il PSR implementa soluzioni di protezione Anti-DDoS per difendersi dagli attacchi distribuiti, garantendo la continuità dei servizi anche in caso di minacce esterne. Un altro elemento fondamentale per la protezione dei dati è la crittografia avanzata, che, mediante tecnologie come la Transparent Data Encryption (TDE), assicura che i dati siano protetti sia durante il loro transito che quando sono a riposo. Grazie a queste misure, i Data Center del PSR garantiscono un elevato livello di sicurezza, proteggendo l'integrità, la riservatezza e la disponibilità delle informazioni trattate.

Le connessioni sono consentite esclusivamente tramite protocollo HTTPS, con supporto a TLS aggiornato, e fanno uso di certificati rilasciati da Regione.

Ulteriori dettagli relativamente alle specifiche tecnico/operative di sicurezza sono disponibili sul sito: <https://polostrategicoregionale.regione.veneto.it/saas-web-application-firewall>

12.6 LOGGING E MONITORAGGIO

Sono previsti vari sistemi di logging applicativi e per le operazioni sistemistiche per il soddisfacimento delle seguenti finalità:

- per adempimenti normativi e di auditing;
- per registrazione di eventi per vincoli di natura sistemistica;
- per la protezione dei dati;
- di utilità per garantire la ricostruzione del processo amministrativo di una pratica per eventuali ricostruzioni o verifiche;
- per garantire il regolare funzionamento dei servizi.

Il monitoraggio della piattaforma applicativa avviene mediante l'utilizzo appositi strumenti volti migliorare, l'affidabilità e le prestazioni delle applicazioni.

L'applicativo registra automaticamente le seguenti informazioni per ogni operazione:

- identificativo dell'operatore che esegue l'azione;
- timestamp dell'operazione;
- tipologia di operazione: inserimento, modifica o cancellazione
- riferimento alla pratica/record oggetto dell'operazione
- tenant di appartenenza.

12.7 BACKUP E RIPRISTINO

Regione ha distribuito la sua potenza di calcolo su più data center di proprietà distribuiti su suolo nazionale ed è presente su alcuni cloud provider pubblici dove sono state implementate soluzioni tecnologiche certificate di alta affidabilità, bilanciamento di carico, instradamento globale, replica e distribuzione del dato.

Il modello di cloud ibrido utilizzato comprende il Data Center Regionale per i db e il Cloud AWS S3_REGION=eu-south-1 per gli allegati.

È definito un Piano di Continuità Operativa dell'organizzazione, conforme ai requisiti della ISO 22301.

12.8 COOKIES

Un "cookie" è un piccolo file di testo creato sul computer dell'utente al momento in cui questo accede ad un determinato sito, con lo scopo di immagazzinare e trasportare informazioni. I cookie sono inviati da un server web (che è il computer sul quale è in esecuzione il sito web visitato) al browser dell'utente (Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome, ecc.) e memorizzati sul computer di quest'ultimo; vengono, quindi, re-inviati al sito web al momento delle visite successive.

Cookies specifici del prodotto:

Lizard 3 fa uso di cookies tecnici necessari alla navigazione sicura ed efficiente di cui, secondo le *Linee guida cookie e altri strumenti di tracciamento* del 10 giugno 2021, non è richiesto alcun consenso da parte dell'interessato.

Si precisa che Lizard 3 fa uso dei seguenti cookies:

PHPSESSID: cookie nativo di PHP consente di memorizzare dati sullo stato della sessione. Viene utilizzato per stabilire una sessione utente e per comunicare i dati sullo stato attraverso un cookie di sessione. Ha natura tecnica e tempo di conservazione pari alla durata della sessione.

Cookies che potrebbero essere utilizzati da altri prodotti regionali durante l'uso dell'applicativo:

LBLSESSIONID: scadenza al termine della sessione di navigazione. Utilizzato per session affinity sul load balancer regionale.

JSESSIONID: scadenza al termine della sessione di navigazione. Utilizzato per mantenere attiva la sessione dell'utente sull'application server.

REGIONEcookieID: ha una vita di circa 10 millisecondi e viene generato ad ogni nuova apertura di una nuova pagina del sito. Viene iniettato nel browser ad ogni nuovo ingresso negli LBL per poter tracciare univocamente gli ingressi che altrimenti potrebbero essere falsati da Proxy o Nat e non permetterebbero una corretta tracciatura degli ip sorgenti.

Ciascun servizio e prodotto regionale espone, laddove necessario, una specifica informativa sull'utilizzo dei cookies a cui si rimanda.

Per i cookies delle applicazioni eventualmente richiamati si rimanda alle rispettive informative. Si rimanda inoltre ad apposita informativa generale presente sul sito: <https://www.regione.veneto.it/web/guest/informativa-cookies>.

La validità dell'informativa qui descritta è limitata al solo prodotto Lizard 3 e non si estende ad altri prodotti regionali.

12.9 PUBBLICAZIONE CONTENUTI E DIFFUSIONE DEI DATI PERSONALI

In relazione ai contenuti caricati dall'Ente richiedente il prodotto regionale e relativi servizi, l'Ente medesimo assume la titolarità e i diritti conseguenti restano di esclusiva proprietà dell'Ente stesso.

L'Ente, nel caricamento e gestione dei dati tramite il prodotto regionale di cui sopra, è responsabile nei confronti dei terzi nel rispetto delle normative vigenti.

L'Ente, nella pubblicazione di contenuti tramite il prodotto di cui sopra, è responsabile nei confronti dei terzi del rispetto delle normative vigenti in termini di pubblicazione e riservatezza.

L'Ente, nel trattamento dei dati personali di persone fisiche, effettuati nello svolgimento delle proprie funzioni istituzionali attraverso il prodotto regionale è Titolare del trattamento dei dati, ai sensi dell'art. 4 del Regolamento UE 2016/679, (GDPR).

L'Ente, nella diffusione di dati personali di persone fisiche effettuata attraverso il prodotto regionale qui citato, risponde in via esclusiva del rispetto della disciplina rilevante in materia di protezione dei dati personali prevista dal suddetto GDPR, dal D.lgs. 196/2003, come modificato e integrato dal D.Lgs. 101/2018 nonché dal provvedimento del Garante Privacy del 2 marzo 2011, recante le "Linee guida in materia di trattamento di dati personali contenuti anche in atti e documenti amministrativi effettuato da soggetti pubblici per finalità di pubblicazione e diffusione sul web" nonché le "Linee guida in materia di trattamento di dati personali, contenuti anche in atti e documenti amministrativi, effettuato per finalità di pubblicità e trasparenza sul web da soggetti pubblici e da altri enti obbligati" del 15 maggio 2014.

12.10 COMUNICAZIONE DATI PERSONALI

Nell'erogazione di alcuni servizi e nell'utilizzo di taluni prodotti regionali, Regione, al fine di garantirne una erogazione ottimale, o un completo funzionamento e idonea assistenza utenti, deve necessariamente provvedere ad una comunicazione di dati personali a terzi incaricati comprensivi di eventuali dati personali e di contatto comunicati dall'Ente in fase di richiesta attivazione dei servizi e assistenza.

Informazioni più dettagliate e complete, in ottemperanza a quanto disposto dal REGOLAMENTO UE 2016/679 (c.d. GDPR) in merito alla tipologia dei dati personali trattati, alle finalità ed alle modalità di trattamento, diritti dell'interessato e periodo di conservazione sono rinvenibili nell'apposita INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI allegata e disponibile nel portale tematico <https://lr-dxp.regione.veneto.it/web/legge-5488/lizard-3-privacy>.

12.11 SOGGETTI INCARICATI AD AGIRE COME AMMINISTRATORI

L'Ente procede alla designazione di un soggetto incaricato a seguire le varie fasi del processo di acquisizione dei prodotti, mediante apposita designazione formale, a cui assegna le funzioni di Referente di Prodotto (RdP) per i prodotti richiesti tramite apposita richiesta.

L'Ente individua uno o più soggetti interni o esterni all'Ente, aventi ruolo di Amministratore di Prodotto (AdP), o in grado di agire sulle impostazioni di prodotto con funzionalità amministrative e di designare/autorizzare e gestire in autonomia i profili degli Utenti Operatore.

12.12 SOGGETTI INCARICATI ALLA GESTIONE DELLE POSIZIONI UTENTE

Regione, tramite operatori propri o soggetti terzi incaricati aventi credenziali di Amministratore di Prodotto (AdP), provvede alla creazione delle posizioni amministrative in fase di avvio dei servizi per abilitare l'Ente alla creazione ed amministrazione dei profili utenti con ruoli di Amministratore di Prodotto (AdP) e forniscono l'assistenza a quest'ultimo per la creazione degli Utente Operatore. Una volta create le utenze amministrative, sarà cura e responsabilità dell'Ente provvedere alla creazione, gestione e mantenimento delle utenze in uso presso l'Ente. L'utenza

Amministratore di Prodotto per l'Ente fornisce la possibilità di gestire le configurazioni dei vari moduli applicativi e di assegnare ad essi i ruoli dei relativi utenti.

È responsabilità dell'Ente custodire con cura le proprie credenziali di accesso con obbligo di segnalazione immediata per qualsiasi uso non autorizzato del proprio account.

Regione del Veneto potrà subappaltare, in tutto o in parte, le attività previste dal presente Contratto, restando comunque responsabile dei Servizi nei confronti dell'Ente. L'elenco aggiornato dei soggetti sub responsabili è disponibile sul sito <https://legge5488.regione.veneto.it/lizard-3-privacy>.

12.13 LINEE GUIDA PER LA GESTIONE DEI DATI

Si invita l'Ente utilizzatore di adottare le misure di sicurezza per la corretta gestione del dato ed in particolare a conformarsi a quanto di seguito precisato:

- usare esclusivamente le proprie credenziali di accesso personali mantenendole riservate, evitando di operare su terminali altrui e/o di lasciare aperto il sistema operativo con la propria password inserita in caso di allontanamento anche temporaneo dal posto di lavoro, al fine di evitare trattamenti non autorizzati e di consentire sempre la corretta individuazione dell'autore del trattamento;
- trattare i soli dati la cui conoscenza sia necessaria per lo svolgimento delle operazioni da effettuare;
- conservare i supporti informatici e/o cartacei contenenti i dati personali in modo da evitare che siano accessibili a persone non autorizzate al trattamento dei dati;
- mantenere la massima riservatezza sui dati personali dei quali si venga a conoscenza nello svolgimento dell'incarico e anche successivamente al termine di esso;
- svolgere il trattamento dei dati personali per le finalità e secondo le modalità stabilite, anche in futuro dal titolare, e comunque in modo lecito e secondo correttezza;
- limitare i privilegi di amministrazione ai soli utenti con competenze adeguate e necessità operativa;
- mantenere l'inventario di tutte le utenze amministrative, garantendo che siano formalmente autorizzate;
- utilizzare credenziali di elevata robustezza (almeno 14 caratteri) per le utenze amministrative;
- tutte le utenze debbono essere nominative e riconducibili ad una sola persona;
- installare su tutti i sistemi connessi alla rete locale strumenti atti a rilevare la presenza e bloccare l'esecuzione di malware (antivirus locali). Tali strumenti vanno mantenuti aggiornati;
- eseguire automaticamente una scansione anti-malware dei supporti rimovibili al momento della loro connessione;
- limitare l'uso di dispositivi esterni a quelli necessari per le attività aziendali;
- prediligere il caricamento di allegati non zippati e di ridotte dimensioni, ove possibile.

12.14 TUTELA DEL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

In merito al trattamento dei dati personali, ai sensi della normativa europea Reg. UE 2016/679 -GDPR l'Ente, è da configurarsi Titolare del trattamento dei dati effettuati tramite Lizard 3 e Regione si qualifica quale Responsabile del trattamento ai sensi del art.28 del GDPR per tutte le operazioni di trattamento necessarie e connesse all'esecuzione dei servizi forniti.

La nomina a Responsabile al trattamento è allegata al presente documento e disponibile sul portale tematico <https://legge5488.regione.veneto.it/lizard-3>.

12.15 IMPEGNI E RESPONSABILITA'

Regione, nell'ambito della propria azione di programmazione, favorisce la formazione di sistemi informativi omogenei nelle materie di competenza degli enti locali. A tale scopo la Giunta regionale acquisisce programmi informatici (software) per la gestione di procedure tecniche ed

amministrative. I pacchetti di programmi informatici sono ceduti, senza alcun onere, agli enti locali che ne facciano richiesta e che si impegnino alla loro utilizzazione.

L'Ente si impegna ad utilizzare i prodotti richiesti e rinnovare periodicamente la richiesta d'uso con validità annuale. Inoltre, sarà cura dell'Ente comunicare ogni variazione in merito all'acquisizione ed utilizzo del software messo a disposizione dalla Amministrazione regionale.

La richiesta di rinnovo d'uso dovrà essere trasmessa a Regione entro la fine del mese di gennaio di ogni anno e avrà validità per l'annualità in corso.

Unitamente a tale richiesta dovrà essere trasmesso il modulo Réseau, la scheda di rilevazione e monitoraggio che fornisce i necessari elementi valutativi a Regione, anche al fine di riconfigurare, eventualmente, le attività proposte coerentemente con le nuove problematiche emergenti e le esigenze espresse dal territorio veneto.

Nell'erogazione dei servizi legati al prodotto, Regione, al fine di garantirne una erogazione ottimale, o un completo funzionamento e idonea assistenza Utenti, deve necessariamente provvedere ad una comunicazione di dati personali a terzi incaricati delle necessarie operazioni di manutenzione.

12.16 OBBLIGHI DI RISERVATEZZA

Regione garantisce la massima riservatezza dei contenuti, informazioni e dati personali ospitati nei server regionali. Tale vincolo di riservatezza opera anche per il tempo successivo all'eventuale scadenza del rapporto tra le parti.

Regione, all'eventuale conclusione del servizio, renderà fruibili i dati memorizzati sui sistemi regionali per sei mesi dalla data di comunicazione della cessazione del servizio da parte dell'Ente. Trascorsi sei mesi dalla cessazione del servizio, Regione potrà provvedere alla cancellazione dei dati senza ulteriore autorizzazione esplicita da parte dell'Ente.

La Regione adotta, per la protezione e la conservazione dei dati personali, le stesse modalità tecniche adottate per le proprie procedure (salvataggio, back-up, ecc.) e garantisce i livelli di protezione di cui gode la rete regionale (ad es. firewall, antivirus, ecc.).

12.17 MODALITA' PER LA CONVERSIONE/MIGRAZIONE DELLE BASI DATI

Regione adotterà le seguenti modalità procedurali laddove fosse necessario procedere con la conversione/migrazione delle banche dati al fine di erogare il prodotto e relativi servizi dell'Ente richiedente:

1. Acquisizione dati dall'Ente scrivente:
 - a. Copia del database eseguito da parte di Regione del Veneto (o altri incaricati);
 - b. Trasferimento dei dati a Regione del Veneto (attraverso sistemi di condivisione sicuri).
2. Controllo da parte di Regione del Veneto dei dati nel database di origine:
 - a. Connessione al database ricevuto dall'Ente;
 - b. Controllo dei dati del database;
 - c. Preparazione eventuali strumenti di bonifica dei dati.
3. Migrazione e/o conversione che consiste nel riposizionamento dei dati forniti dal database di partenza nella struttura del database del software regionale.

12.18 INDIVIDUAZIONE RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO

L'Ente, individua Regione del Veneto - Direzione ICT e Agenda Digitale (sede presso Centro Vega - Palazzo Lybra -Via Pacinotti n. 28, Cap. 30175 Marghera - Venezia) nella persona del proprio legale rappresentante, quale Responsabile del Trattamento dei dati personali effettuato con modalità informatizzata e/o cartacea, per l'ambito di attribuzioni, competenze e funzioni, nel quadro delle relazioni contrattuali di adesione e comunque nel rispetto delle disposizioni normative ai sensi della Legge Regionale 8 novembre 1988 n. 54.

In qualità di Responsabile del trattamento dei dati, Regione ha il compito e la responsabilità di adempiere a tutto quanto necessario per il rispetto delle disposizioni vigenti in materia di privacy e di osservare scrupolosamente quanto in essa previsto, secondo le indicazioni e le modalità procedurali individuate nell'atto di richiesta di utilizzo applicativo Lizard 3 e servizi relativi.

In nessun caso il Responsabile del Trattamento (Direzione ICT e Agenda Digitale) acquisisce la proprietà intellettuale di dati e informazioni trattati nell'ambito di svolgimento dell'incarico. Con la sottoscrizione (in forma digitale) della richiesta di utilizzo applicativo Lizard 3 e servizi relativi, in particolare il Responsabile del Trattamento dovrà impegnarsi a garantire la correttezza del trattamento e adeguate misure di sicurezza a protezione dei dati trattati:

1. trattare i dati personali in modo lecito e secondo correttezza, nel rispetto dei principi di cui all'art. 5 del GDPR, nonché dei diritti e della dignità degli Interessati;
2. raccogliere, accedere a dati personali e compiere ogni altra operazione di trattamento solo se la conoscenza e l'utilizzo dei dati stessi siano necessari e pertinenti per lo svolgimento dell'incarico affidatogli;
3. garantire la riservatezza delle informazioni, dei documenti e degli atti amministrativi dei quali venga a conoscenza in relazione al trattamento svolto per il servizio affidatogli, anche da parte del personale impiegato e dei propri collaboratori (*persone autorizzate al trattamento*);
4. utilizzare i dati solo per le finalità connesse allo svolgimento dell'attività oggetto dell'incarico. Fermo restando in ogni caso l'obbligo di riservatezza, i dati potranno essere trattati dal Responsabile anche al fine di assolvere ad obblighi di legge, nonché nell'ambito delle proprie procedure interne in tema di controllo di qualità e gestione del rischio (da ritenersi inscindibilmente connesse e funzionali all'erogazione del servizio in oggetto). Dette procedure sono finalizzate a presidiare il rispetto degli *standard* di qualità e indipendenza posti dal Responsabile nel primario interesse dell'Amministrazione comunale;
5. adottare preventive ed adeguate misure di sicurezza atte ad evitare e/o ridurre il rischio di distruzione o perdita anche accidentale dei dati personali trattati, di accesso non autorizzato o di trattamento non consentito o non conforme, nel rispetto delle disposizioni contenute nel GDPR e, in particolare, dall'art. 32;
6. individuare e autorizzare per iscritto, le persone autorizzate al trattamento e fornire loro le istruzioni relative alle operazioni da compiere, affinché il trattamento avvenga in conformità alla legge, per le finalità previste dall'incarico e nel rispetto delle misure di sicurezza previste dal GDPR, nonché vigilare sulla corretta osservanza delle stesse;
7. rispettare le procedure e le indicazioni in materia di privacy fornite dall'Amministrazione comunale per garantire la sicurezza dei dati personali;

8. custodire i documenti contenenti eventuali dati personali particolari (*cfr. art. 9, par. 1, del GDPR*) e/o dati relativi a condanne penali e reati, in maniera che ad essi non accedano persone non autorizzate;
9. tenere un Registro dei Trattamenti di tutte le categorie di attività relative al trattamento, tra le quali risultano anche quelle svolte nell'ambito dell'incarico ricevuto per conto dell'Amministrazione comunale, secondo quanto prescritto dall'art. 30 del *GDPR*;
10. Il Responsabile potrà ricorrere a uno o più responsabili/sub-responsabili del trattamento, ai sensi dell'art. 28 del *GDPR*, per l'esecuzione di specifiche attività previste dal servizio di tipo tecnico/manutentive/di assistenza. Qualora il Responsabile nomini un sub-responsabile del trattamento su tale altro responsabile del trattamento sono imposti mediante atto scritto, gli stessi obblighi in materia di protezione dei dati contenuti nel presente documento;
11. informare l'Amministrazione comunale, senza ingiustificato ritardo, entro 24 ore dall'avvenuta conoscenza del fatto, di eventuali violazioni (*cd. "data breach"*), come prescritto dall'art. 33 del *GDPR*;
12. assistere l'Amministrazione comunale nel garantire il rispetto degli obblighi relativi alla eventuale valutazione d'impatto ("*Privacy Impact Assessment*" - *PIA*) nonché per la eventuale e successiva consultazione preventiva dell'Autorità di Controllo (*Garante Privacy*);
13. informare l'Amministrazione comunale di ogni questione rilevante che dovesse presentarsi nel corso del trattamento dei dati e, in particolare, dare tempestiva comunicazione all'Amministrazione medesima di eventuali richieste/esercizio dei diritti da parte degli Interessati;
14. coadiuvare l'Amministrazione comunale nella difesa in caso di procedimenti (relativi a trattamenti di dati connessi allo svolgimento dell'attività oggetto del contratto) dinanzi all'Autorità di controllo (*Garante Privacy*) o all'autorità giudiziaria;
15. adempiere agli obblighi relativi alla riservatezza dei dati personali anche dopo che l'incarico è stato portato a termine e/o revocato;
16. al termine del rapporto restituire, ove possibile, le banche dati applicative al Titolare del Trattamento ed eliminarli dalla propria infrastruttura informatica e dai propri archivi cartacei, attestando formalmente l'avvenuta cancellazione e/o restituzione degli stessi.

Il trattamento avrà durata pari alla durata dell'incarico tra le Parti (Amministrazione comunale e Responsabile del Trattamento – Direzione ICT e Agenda Digitale della Regione del Veneto). All'esaurirsi dello stesso, il Responsabile del Trattamento non sarà più autorizzato ad eseguire i trattamenti di dati e il presente atto di nomina si considererà revocato a completamento dell'incarico.

All'atto di cessazione delle operazioni di trattamento il Responsabile del Trattamento dovrà restituire tutti i dati dell'Amministrazione comunale, in formato digitalizzato "machine readable", e provvedere ad eliminare definitivamente dai propri sistemi informativi e dai propri archivi i dati medesimi, fermi restando gli eventuali obblighi di conservazione dei documenti per il tempo previsto dalla legge. In tal senso, il Responsabile avrà facoltà di mantenere almeno una copia dei dati trattati al fine di assolvere ad obblighi legali di conservazione e rispettare le proprie procedure in tema di documentazione dell'attività svolta. Nessun trattamento, ulteriore rispetto alla conservazione degli stessi, verrà effettuato su detti dati ove non ricorra l'esigenza di documentare l'attività professionale svolta (ad esempio per richiesta di un'Autorità o in caso di contenzioso di qualsivoglia natura).

Il Responsabile del Trattamento si impegna a mettere a disposizione dell'Amministrazione comunale tutte le informazioni necessarie per dimostrare il rispetto degli obblighi di cui alla normativa in materia di protezione dei dati personali e/o delle istruzioni dell'Amministrazione comunale.

Il Responsabile risponderà per gli eventuali danni causati dal trattamento e s'impegna altresì a mantenere indenne l'Amministrazione comunale da ogni contestazione, azione o pretesa avanzate da parte degli interessati e/o di qualsiasi altro soggetto e/o Autorità a seguito di eventuali inosservanze da parte del Responsabile stesso delle istruzioni di cui alla presente nomina o del GDPR e delle relative disposizioni specificamente dirette al Responsabile.

Per quanto non espressamente previsto nella presente, si fa rinvio alle norme del GDPR, al Codice Civile ed alle disposizioni legislative e regolamentari, nazionali e comunitarie vigenti in materia. Si precisa che potranno esserci integrazioni successive a disposizioni normative intervenute o da disposizioni ulteriori dell'Amministrazione comunale.

13 ONERI

La soluzione informatica qui descritta viene fornita, senza alcun onere, agli Enti locali del territorio regionale che ne facciano richiesta e che si impegnino alla loro utilizzazione come previsto dalla L.R. 8 novembre 1988 n. 54.

Gli oneri indicati hanno valore per la durata della sottoscrizione del presente accordo.

14 LIMITAZIONI DI RESPONSABILITA'

14.1 COLLEGAMENTI A SITI ESTERNI

Regione non è responsabile dei links inseriti dall'Ente nei prodotti regionali che lo consentono, né del contenuto, dell'attendibilità, disponibilità e dell'aggiornamento dei siti medesimi.

Regione non è, altresì, responsabile per danni, diretti e/o indiretti, derivanti da eventuali interruzioni, ritardi e/o anomalie del servizio per cause non dipendenti dal Regione del Veneto, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo: black-out del fornitore di energia elettrica, guasti nella rete di comunicazione elettronica del fornitore di connettività o eventi eccezionali quali catastrofi, terremoti e/o disastri naturali, ecc.

14.2 PROTEZIONE DA VIRUS

L'Ente si impegna ad inserire tramite i servizi e prodotti regionali forniti, files e cartelle di files esenti da virus, verificando preventivamente il materiale da inserire.

Regione adotta idonee e preventive misure di sicurezza per assicurare il corretto funzionamento dei servizi e prodotti regionali, al fine di prevenire e/o ridurre al minimo eventuali disfunzioni e/o alterazioni del sistema.

Regione non si assume alcuna responsabilità per eventuali conseguenze dannose subite a seguito di download di materiale "infetto" inseriti dall'Ente nei servizi e prodotti regionali.

14.3 CASI PARTICOLARI

Regione non è responsabile di disservizi in presenza delle seguenti condizioni:

- cause di forza maggiore ed eventi eccezionali che impediscano al personale di intervenire per la risoluzione di eventuali disservizi;
- interventi straordinari da eseguirsi con urgenza per evitare pericoli di sicurezza/stabilità dei server o riservatezza dei dati in essi contenuti;
- derivanti dal mancato rispetto delle procedure di sicurezza appropriate (es. impostazione password non conforme ai criteri minimi di sicurezza o diffusione delle stesse);
- mancato collegamento alla rete internet per cause esterne e fuori dal controllo di Regione.

Regione, declina qualsiasi responsabilità per errori, inesattezze, inadempienze e/o falsità relative ai contenuti ed alle informazioni contenute e pubblicate tramite i servizi e prodotti regionali, comprese le "aree ad accesso controllato", e/o all'uso che degli stessi ne venga fatto.

È cura dell'Ente provvedere alla verifica della correttezza dei dati inseriti e contenuti nelle banche dati.

In nessun caso Regione potrà essere ritenuta responsabile per fatti e/o danni e/o pregiudizi di qualsiasi genere, che possano derivare all'Utente e/o a terzi dall'utilizzo dei servizi e prodotti regionali dalla consultazione dei dati o delle informazioni, dalla pubblicazione e/o dall'utilizzo di informazioni, in essi presenti.

15 DISPOSIZIONI FINALI

Con la sottoscrizione delle presenti condizioni, l'Ente dichiara:

- di aver preso visione dell'informativa generale sulle modalità di trattamento dei dati qui di seguito allegata;
- di essere consapevole che la fornitura di dati personali ha natura obbligatoria e conseguentemente il loro mancato conferimento determina l'impossibilità di erogare uno o più servizi.

Ai sensi e per gli effetti degli artt. 13-14 del Regolamento (UE) 2016/679, si riporta in allegato l'informativa sul trattamento dei dati personali.

IL DIRETTORE

DIREZIONE REGIONALE ICT E AGENDA DIGITALE