

REGIONE
TOSCANA



Regione Toscana - Giunta Regionale

Direzione Generale Organizzazione

Area di coordinamento “Organizzazione. Personale. Sistemi Informativi”

Settore Infrastrutture e Tecnologie per lo Sviluppo della Società dell'Informazione

AVVISO

**Accreditamento degli Internet Service Provider al Tuscany Internet eXchange
(T.I.X.)**

(BOZZA del 14 Ottobre 2013)

Indice generale

Premessa e finalità	3
Glossario.....	3
Allegati.....	3
Art. 1 – Oggetto.....	4
Art. 2 – Destinatari dell’accreditamento.....	4
Art. 3 – Documenti da presentare.....	4
Art. 4 – Requisiti per l’accreditamento al TIX	5
Art. 5 – Procedura per l’accreditamento.....	7
Art. 6 – Durata del bando di accreditamento.....	8
6.1 Norma transitoria per gli operatori già accreditati e attestati al TIX.....	8
Art. 7 – Rapporti tra ISP e Enti aderenti alla RTRT.....	9
Art. 8 – Revoca dell’accreditamento.....	9
Art. 9 – Monitoraggio dei servizi erogati dagli ISP e verifiche.....	10
9.1 Monitoraggio dei servizi erogati dagli ISP.....	10
9.2 Verifiche	10
9.3. Sospensione/revoca della qualificazione di ISP.....	10
Art. 10 – Protezione dei dati personali e delle informazioni industriali.....	11
Art. 11 – Controversie.....	11
Art. 12 – Responsabile del procedimento di accreditamento.....	11
Art. 13 – Informazioni sul Bando.....	11

Premessa e finalità

La Toscana, nell'ambito del rapporto tra innovazione tecnologica e pubblica amministrazione, si caratterizza per l'esistenza di una rete di Enti Locali, la Rete Telematica Regionale Toscana (RTRT), che dal 1997, in piena autonomia, si sono aggregati e hanno dato vita a una comunità.

La Rete Telematica Regionale Toscana ha ottenuto il suo riconoscimento giuridico con la L.R. 26 Gennaio 2004 n. 1 che, con successive modifiche, ai sensi dell'Art. 6, comma 2-bis, costituisce la RTRT come articolazione regionale del Sistema Pubblico di Connettività (così come definito nel Decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, e successive modificazioni).

Il Sistema Pubblico di Connettività è l'insieme di strutture organizzative, infrastrutture tecnologiche e di regole tecniche, per lo sviluppo, la condivisione, l'integrazione e la circolarità del patrimonio informativo della Pubblica Amministrazione.

L'infrastruttura RTRT ed il TIX costituiscono il livello di trasporto del SPC della Toscana. L'infrastruttura di Telecomunicazione della RTRT è articolata in:

1. Infrastruttura RTRT primaria (realizzata e gestita da un fornitore selezionato mediante procedimento di gara pubblica)
2. Infrastruttura RTRT estesa (realizzato da una pluralità di fornitori di trasporto accreditati mediante bando pubblico).
3. Tuscany Internet eXchange (TIX) nei suoi molteplici ruoli di: Internet eXchange Point tra la rete pubblica toscana e le reti degli operatori privati; Centro servizi della RTRT; Centro operativo per la sicurezza della RTRT; Centro di monitoraggio ed helpdesk della RTRT

La Rete Telematica Regionale Toscana è pertanto una infrastruttura di telecomunicazione multi-fornitore, ramificata sul territorio regionale che interconnette tra loro i soggetti aderenti (Enti locali, Università, Uffici delle Amministrazioni centrali sul territorio regionale, Aziende sanitarie, Aziende di promozione turistica e altri Enti connessi direttamente o nell'ambito delle Reti civiche), distribuendo servizi comuni quali l'accesso a banche dati regionali, al Sistema Pubblico di connettività nazionale ed ad Internet.

La Regione Toscana emette il presente avviso ai sensi dell'Art. 6, comma 2bis e Art. 9, comma 2 della L.R. n. 1/2004, dell'Art. 82 del D.lgs n.82/2005, e dell'Art. 9, commi 3 e 4 del D.P.C.M. 1 Aprile 2008, recante le "Regole tecniche e di sicurezza per il funzionamento del SPC", nonché in attuazione a quanto previsto dalla D.G.R.T. n.1356 del 18/12/2000, al fine di istituire elenchi di fornitori accreditati al TIX (e pertanto qualificati SPC a livello regionale), per il conseguimento delle finalità previste all'art.77 del D.Lgs. 82/2005 e destinato a tutti i fornitori agenti nel proprio ambito territoriale.

Per le procedure di accreditamento al TIX, certificazione dei servizi ed le susseguenti attività di controllo, a garanzia della qualità dei servizi offerti, così come previste all'Art. 8, comma 7 delle Regole Tecniche e di sicurezza SPC (D.P.C.M. 1 aprile 2008), la Regione intende avvalersi del Centro di Competenza sulle tecnologie Internet e l'integrazione delle Reti e dei Servizi, il cui soggetto attuatore è individuato ai sensi dell'art. 40 della Legge regionale 54/2009 tramite bando pubblico rivolto a soggetti pubblici, ordini professionali e loro associazioni, università e istituti pubblici di ricerca.

Glossario

ISP: Internet Service Provider, fornitori di servizi Internet

RTRT estesa: insieme dei soggetti aderenti ad RTRT e gli enti pubblici che utilizzeranno servizi di connettività degli operatori privati accreditati;

T.I.X.: Tuscany Internet eXchange

Clients: i soggetti appartenenti alla suddetta RTRT estesa che acquistano servizi di connettività da un ISP accreditato.

CAD: Codice dell'Amministrazione Digitale - D.Lgs. 7 marzo 2005, n. 82 recante e ssmmii

Allegati

Sono allegati al presente Avviso:

- A Domanda di accreditamento**
- B Scheda di rilevazione requisiti professionali**
- C Scheda di rilevazione requisiti di idoneità industriale**
- D Schema Relazione requisiti**
- E Schema Progetto di interconnessione al TIX**
- F Schema del contratto di accreditamento**
- G Dichiarazione di impegno clausole nei contratti clienti RTRT**
- H Regolamento di utilizzo del TIX**
- I Istruzioni per l'accesso al sistema ap@ci (Amministrazione Pubblica @perta Ai Cittadini e alle Imprese)**
- J Dichiarazione Art. 38, comma 1, lettera B), C), M-ter) del D.LGS. N. 163/2006**

Art. 1 – Oggetto

Il presente avviso ha come oggetto la descrizione delle modalità di accreditamento al Tuscany Internet eXchange (TIX) degli Internet Service Provider (ISP), in modo da garantire standard minimi di qualità del servizio di fornitura di connettività agli Enti pubblici del territorio toscano e più in generale agli aderenti della RTRT.

Art. 2 – Destinatari dell'accREDITAMENTO

Possono richiedere di accreditarsi al T.I.X. i fornitori/ISP in possesso dei requisiti indicati nell'articolo 82, comma 4 e 5 del CAD (D.Lgs. 7 marzo 2005, n. 82 recante e ssmmii).

- a) possesso dei necessari titoli abilitativi di cui al decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 , per l'ambito territoriale di esercizio dell'attività;
- b) possesso di comprovate conoscenze ed esperienze tecniche nella gestione delle reti e servizi di comunicazioni elettroniche, anche sotto il profilo della sicurezza e della protezione dei dati.
- c) disponibilità di adeguate infrastrutture e servizi di comunicazioni elettroniche;
- d) esperienza comprovata nell'ambito della realizzazione gestione ed evoluzione delle soluzioni di sicurezza informatica;
- e) possesso di adeguata rete commerciale e di assistenza tecnica;

Art. 3 – Documenti da presentare

La documentazione da allegare per richiedere l'accREDITAMENTO al TIX è la seguente:

- a) **domanda di accREDITAMENTO** allegato al presente Avviso sotto la lettera "A";
- b) **Scheda di rilevazione** requisiti professionali (allegato sotto la lettera "B");
- c) **Scheda di rilevazione** requisiti di idoneità industriale (allegato sotto la lettera "C");
- d) **Relazione requisiti (di cui all'allegato in schema sotto la lettera "D")**;
- e) **Progetto di interconnessione al TIX** (di cui all'allegato in schema sotto la lettera "E"), coerente con quanto richiesto dal "*Regolamento di accesso al T.I.X. per ISP accREDITATI*" (allegato "H" al presente bando);
- f) **schema del contratto tipo** che l'ISP intende sottoscrivere con i Clienti appartenenti alla RTRT estesa, che dovrà obbligatoriamente ricomprendere le clausole riportate nell'allegato "F" al presente avviso, oppure, alternativamente la **dichiarazione di impegno** ad inserire tali clausole nei contratti di utenti di RTRT, allegato "G" al presente avviso.
- g) **dichiarazione Art. 38**, comma 1, lettere B), C), M-ter) del D.LGS. N. 163/2006, allegato "J" al presente avviso.

La domanda di accREDITAMENTO comprensiva dei suddetti documenti dovrà essere firmata dal soggetto sottoscrittore (titolare o legale rappresentante o procuratore dell'Impresa) e regolarizzata ai fini della legge sul bollo con una marca da Euro 14,62.

La domanda di accREDITAMENTO comprensiva dei suddetti documenti potrà essere presentata a Regione Toscana solo in formato elettronico scegliendo tra le seguenti modalità:

- h) attraverso il sistema ap@ci (Amministrazione Pubblica @perta Ai Cittadini e alle Imprese) che consente, previo inserimento dei propri dati identificativi, la trasmissione dei documenti elettronici alle amministrazioni del territorio regionale ed in particolare alla Regione Toscana. (All. "E" istruzioni per l'accesso al sistema ap@ci);
- i) via PEC all'indirizzo PEC di Regione Toscana: regionetoscana@postacert.toscana.it

Verrà considerata **ammissibile** la domanda di accreditamento presentata da un soggetto in possesso:

- j) dei **requisiti di ordine generale** di cui alla Sezione 2) della Domanda di accreditamento;
- k) dei **requisiti di idoneità Professionali** di cui all'allegato "B";
- l) dei **requisiti di idoneità industriale** di cui all'allegato "C";
- m) della **conformità dei documenti** presentati di cui ai precedenti punti a) d) e).

Art. 4 – Requisiti per l'accredimento al TIX

L'ISP interessato ad accreditarsi al T.I.X. si impegna a soddisfare e mantenere nel tempo i requisiti di seguito indicati, pena la perdita dello stato di ISP accreditato:

A. Requisiti Industriali

I. Requisiti ai sensi dell'articolo 82, comma 5 del CAD:

- a) possesso dei titoli abilitativi di cui al DLgs n. 259/2003, per l'ambito territoriale di esercizio dell'attività¹:
 - Autorizzazione generale per le reti ed i servizi di comunicazione elettronica, rilasciata per il servizio Internet come ISP, ai sensi del comma 4 art. 25 del DLgs 259/2003;
 - Iscrizione al Registro unico degli Operatori di comunicazione (Roc) dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (istituito nella Lg. 249 del 31/07/97; obbligatorio per operatori di rete secondo la delibera AGCOM n. 666/08/CONS del 26/11/2008 e ssmmii)
- b) possesso di comprovate conoscenze ed esperienze tecniche nella gestione delle reti e servizi di comunicazioni elettroniche, anche sotto il profilo della sicurezza e della protezione dei dati.

II. Requisiti ai sensi dell'articolo 82, comma 4 del CAD:

- a) Disponibilità di adeguate infrastrutture e servizi di comunicazioni elettroniche.
- b) Esperienza comprovata nella realizzazione, gestione ed evoluzione delle soluzioni di sicurezza informatica.
- c) Disponibilità di una rete commerciale di vendita e di assistenza adeguata.

B. Requisiti Tecnico-Organizzativi

- III. possesso di un proprio Autonomous System Number e gestione del proprio Local Internet Registry;
- IV. impegno a stabilire peering gratuito con l'Autonomous System 6882 della Rete Telematica Regionale Toscana (RTRT) e a comunicare a Regione Toscana tutti i peering effettuati con gli altri ISP accreditati al TIX sugli apparati del NAP;
- V. capacità di fornire accessi internet in modalità "always on" con banda minima garantita (bmg) diversa da zero. L'ISP si impegna inoltre a comunicare la descrizione delle connessioni verso l'internet globale, esplicitando quale puo' essere il collegamento di banda massima di accesso che l'impresa puo' fornire;
- VI. capacità di assegnare indirizzi pubblici IPv4 e IPv6 ai propri clienti appartenenti alla Rete

¹ Elenco disponibile su:

http://www.sviluppoeconomico.gov.it/images/stories/comunicazioni/DGSCER/259_totale_06_03_2013.pdf

- Telematica Regionale Toscana (RTRT);
- VII. garantire che le reti siano annunciate sul TIX con lo stesso Autonomous System (AS) con cui sono registrate su RIPE;
- VIII. consentire, al fine di permettere il monitoraggio diretto dei servizi oggetto di misura, il transito di unità dati ICMP ed SNMP attraverso gli apparati che erogano i servizi forniti ai clienti della RTRT estesa, nonché l'accesso in lettura alle Management Information Base (MIB) degli stessi apparati (secondo quanto previsto dalle Regole tecniche del Sistema Pubblico di Connettività - SPC, DPCM 1 aprile 2008, art. 14 comma 10, art.17 comma 7 e art. 30 comma 7), compreso il border router che si affaccia sulla Lan TIX e fornire al Gestore del TIX tutte le informazioni necessarie per il Monitoraggio;effettuare misurazioni relative alla qualità dei servizi erogati ai clienti della RTRT estesa e renderle disponibili a Regione Toscana ed al Centro di Competenza regionale (Regole tecniche SPC, DPCM 1 aprile 2008 art. 30, comma 7, punto a) misurazioni indirette);
- IX. impegnarsi ad effettuare l'upgrade della banda nominale della connessione al T.I.X., entro 90 giorni solari qualora la banda disponibile sia risultata satura oltre il 75% su base mensile per tre mesi consecutivi (i dettagli del calcolo sono descritti nel Regolamento di Utilizzo dei servizi del TIX);
- X. garantire che ogni collegamento sul percorso cliente-T.I.X. abbia capacità maggiore della somma delle bande minime garantite assegnate ai Clienti di RTRT estesa che insistono su tale connessione;
- XI. capacità di offrire servizi di connettività per almeno una delle classi di servizio indicate di seguito, con garanzia dei seguenti parametri di *quality of service* (QoS) misurati sul collegamento cliente non saturo:

		classe di servizio "Base"	classe di servizio "Premium"
a	soglia RTT (con pacchetti icmp da 64 Byte)	< 120 ms	< 50 ms
b	percentuale di pacchetti con RTT entro la soglia (%)	> 95,00%	> 98,00%
c.1	disponibilità unitaria per ogni singolo cliente RTRT (%) ²	> 98,00%	> 99,50%
c.2	disponibilità totale media su tutti i clienti RTRT (%) ³	> 99,00%	> 99,8%
d	packet loss (%) (tramite ping ad intervalli regolari)	< 2%	< 5/1000
e	throughput sul percorso cliente – TIX	> bmg	> bmg

- XII. capacità di fornire servizi di sicurezza
- a) i servizi in questione devono almeno avere le seguenti funzionalità minime sia per la suite IPv4 che IPv6:
- i. firewall
 - ii. rilevamento delle intrusioni (ids)
 - iii. event e log monitoring ed a richiesta:
 - iv. filtraggio siti non desiderati (url filtering)
 - v. protezione antivirus su traffico http/ftp/smtp.
- b) erogare tali servizi tramite un Centro Operativo per la Sicurezza (SOC), che avrà tra gli altri l'obbligo di coordinarsi e di riferire quanto pertinente all'Unità Locale di Sicurezza (ULS) dell'Ente, nonché di assolvere analoghi obblighi nei confronti

² la disponibilità è misurata su base trimestrale.

³ la disponibilità è misurata su base trimestrale.

delle strutture regionali e nazionali preposte (quali l'ULS Regionale ed il relativo Centro Tecnico presso il TIX, il Centro di Gestione SPC centrale, ecc.) così come previsto dal comma 9 dell'art. 21 della Regole tecniche e di sicurezza per il funzionamento di SPC (DPCM 1 Aprile 2008);

- XIII. impegno ad adeguarsi alle eventuali evoluzioni/integrazioni di Regione Toscana al presente bando relativamente alle possibilità sotto elencate, nel termine di quattro mesi (o altro termine diversamente concordato con la Regione):
- variazione del numero e la qualità delle classi di servizio (indicate nel req. Tecnico organizzativo XIII);
 - nuova normativa relativa alla qualificazione dei fornitori SPC, secondo quanto previsto dall'art. 87 del Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD);
- XIV. attestarsi fisicamente al TIX entro sei (6) mesi dalla data di comunicazione di assegnazione dell'idoneità da parte di Regione Toscana.

Art. 5 – Procedura per l'accreditamento

L'Amministrazione, alla ricezione della domanda di accreditamento, provvederà e anche richiedendo specifica documentazione integrativa all'ISP in esame:

- alla verifica della presenza e conformità di tutti i documenti previsti al precedente Art. 3;
- alla verifica dei **requisiti di ordine generale** di cui nella *Sezione 2)* della domanda di accreditamento;
- alla verifica dei **requisiti di idoneità professionale** di cui all'Allegato "B" del presente avviso;

Quindi nel caso di:

- ammissibilità della domanda di accreditamento**: trasmetterà la domanda al Centro di Competenza regionale per le Tecnologie Internet per la verifica della documentazione tecnica (progetto di interconnessione al TIX e Relazione requisiti) e dei requisiti di idoneità industriale di cui all'Allegato "C" del presente avviso;
- inammissibilità della domanda di accreditamento**: segnalerà all'ISP per iscritto via PEC (all'indirizzo indicato dall'ISP al punto 1.13 della domanda di accreditamento) i motivi per cui la domanda non è stata ammessa.

Il Centro di Competenza provvederà entro 10 giorni lavorativi dalla data di inoltro della domanda⁴, da parte dell'Amministrazione, ad effettuare, anche richiedendo specifica documentazione integrativa all'ISP in esame, la verifica di ammissibilità sulla base dei requisiti indicati al presente Art. 5 punto d).

Nel caso di non rispondenza, il Centro di Competenza comunicherà all'Amministrazione i motivi di inammissibilità. L'Amministrazione provvederà quindi a comunicare l'inammissibilità della domanda di accreditamento con le modalità di cui al precedente punto e).

Nel caso di ammissibilità l'Amministrazione provvederà alla predisposizione degli atti formali finalizzati alla sottoscrizione della convenzione fra la Regione Toscana e l'ISP ritenuto idoneo all'accreditamento.

Salvo diversamente concordato con Regione Toscana, l'ISP, dalla data di comunicazione di assegnazione dell'idoneità da parte dell'Amministrazione, è obbligato:

⁴ Salvo proroga espressamente autorizzata dalla Regione al Centro di Competenza. Nel caso in cui il Centro di Competenza debba richiedere chiarimenti/integrazioni all'ISP che ha presentato domanda, il termine dei 10 giorni decorrerà dalla ricezione da parte di Regione Toscana dell'integrazione prodotta dall'ISP.

1. entro 2 (due) mesi, a sottoscrivere la convenzione con Regione Toscana, pena la perdita dello stato di ISP accreditato. ;
2. entro 6 (sei) mesi, ad attestarsi al T.I.X., pena la perdita dello stato di ISP accreditato.

Al fine dell'attestazione al TIX, successivamente alla sottoscrizione della convenzione, l'ISP, nei termini previsti al precedente capoverso, prenderà contatti con il Centro Tecnico del T.I.X. per organizzare il collegamento nel rispetto del Regolamento di accesso al T.I.X. per ISP accreditati.

Art. 6 – Durata del bando di accreditamento

La data di pubblicazione del presente bando segna la chiusura della precedente procedura di accreditamento (*di cui al DD n. 1139 del 5/3/2003 e successivi atti di proroga*). A partire da tale data non sarà più possibile presentare domanda di accreditamento al TIX, sottoscrivere convenzioni di accreditamento o attestarsi al TIX in base al precedente avviso (*DD n. 1139/2003*).

La durata del presente avviso è dalla data di pubblicazione dello stesso sul Bollettino Ufficiale della Regione Toscana fino alla pubblicazione del successivo avviso di accreditamento degli ISP o analoga iniziativa.

Gli ISP interessati all'accREDITamento potranno in qualsiasi momento del periodo suddetto presentare domanda.

Le convenzioni fra Regione Toscana e ISP accreditati sulla base al presente avviso scadranno tutte il 90° giorno dopo la pubblicazione del successivo avviso di accREDITamento degli ISP salvo eventuali proroghe concesse da questa Amministrazione.

6.1 Norma transitoria per gli operatori già accreditati e attestati al TIX

Ai soli ISP già **accreditati e attestati** al TIX, sarà concessa una proroga di 4 (quattro) mesi (a far data dalla pubblicazione del presente avviso sul BURT) alla convenzione di accREDITamento al TIX stipulata con il precedente avviso (*DD. 1139/2003*), proroga che garantirà la continuità del servizio e permetterà all'operatore di procedere con la nuova procedura di accREDITamento.

Gli ISP già **accreditati e attestati** con il precedente avviso (*DD. 1139/2003*) devono, entro il termine suddetto, procedere ad accREDITarsi nuovamente secondo la normativa contenuta nel presente avviso.

Gli ISP già **accreditati e attestati** con il precedente avviso che presentino (entro i termini suddetti) domanda di accREDITamento secondo il presente avviso mantengono in ogni caso l'accREDITamento sino a conclusione della procedura di istruttoria della nuova domanda di accREDITamento, e precisamente sino alla data del provvedimento di iscrizione nell'elenco regionale degli ISP Accreditati al TIX o del provvedimento di rigetto.

Trascorsi i termini suddetti senza che l'ISP abbia provveduto a presentare la domanda di accREDITamento secondo il presente avviso, l'accREDITamento sarà revocato automaticamente con conseguente cancellazione dall'elenco regionale degli ISP Accreditati al TIX.

Art. 7 – Rapporti tra ISP e Enti aderenti alla RTRT

Gli enti aderenti ad RTRT che intendono avvalersi dell'infrastruttura della RTRT estesa, devono individuare il loro fornitore di connettività tra gli ISP accreditati il cui elenco è pubblicato sul sito: www.tix.it.

Al momento della stipula del contratto l'ISP si impegna (come da Art. 4, requisito VIII) a comunicare i dati tecnici di interesse a Regione Toscana ed al Centro Servizi TIX.

Nel caso in cui l'ISP stipuli un contratto con un ente di RTRT ma non abbia ancora provveduto a collegare la propria infrastruttura di rete al TIX, l'ISP deve provvedere a farlo nel termine ultimativo di sessanta (60) giorni.

Se tale termine non venisse rispettato, la Regione Toscana si riserva la facoltà di risolvere la convenzione e i clienti della RTRT che hanno sottoscritto un contratto con tale ISP potranno recedere senza essere soggetti ad alcuna penale, come previsto nelle clausole da inserire nel contratto ISP – utente RTRT (allegato “D” al presente avviso).

Art. 8 – Revoca dell'accREDITAMENTO

Regione Toscana si riserva la facoltà di revocare l'accREDITAMENTO nei seguenti casi:

1. la perdita della capacità giuridica;
2. l'accertata inesistenza di uno o più requisiti soggettivi autodichiarati in sede di accREDITAMENTO, o la perdita di uno o più degli stessi, anche successivamente all'accREDITAMENTO;
3. non rispetto di quanto previsto nell'Art.4, requisito XV;
4. non rispetto di quanto previsto al precedente Art. 7;
5. inadempienze da parte dell'ISP in merito a:
 - (a) convenzione sottoscritta;
 - (b) condizioni di qualità del Servizio contrattualizzate con gli Enti di RTRT (in base ai parametri indicati nelle Classi Base o Premium);
 - (c) vincoli tecnici previsti nel Regolamento di accesso al T.I.X. per ISP accREDITATI.

Regione Toscana si riserva il diritto di effettuare controlli per verificare il mantenimento nel tempo dei requisiti dichiarati in fase di accREDITAMENTO.

Nel caso di esito negativo accertato l'Amministrazione provvederà a comunicare ai Clienti della RTRT che hanno sottoscritto un contratto con l'ISP e all'operatore accREDITATO che quest'ultimo non è più in possesso dei requisiti di accREDITAMENTO. In tal caso, previa diffida ad adempiere l'Amministrazione ha facoltà di risolvere la convenzione di accREDITAMENTO e revocare l'accREDITAMENTO.

La revoca dell'accREDITAMENTO determinerà sempre la possibilità per i Clienti della RTRT che hanno sottoscritto un contratto con ISP in questione di poterlo recedere senza essere soggetti ad alcuna penale, come previsto nelle clausole da inserire nel contratto ISP – utente RTRT (allegato “D” al presente avviso).

La revoca dell'accREDITAMENTO comporterà le conseguenze tecniche previste nel Regolamento di accesso al T.I.X. per ISP accREDITATI (disconnessione degli apparati).

Art. 9 – Monitoraggio dei servizi erogati dagli ISP e verifiche

9.1 Monitoraggio dei servizi erogati dagli ISP

L'Ente committente segnalerà a Regione Toscana eventuali disservizi che potrebbero verificarsi durante l'erogazione dei servizi da parte dell'ISP. L'ISP dovrà comunicare le cause e le azioni correttive intraprese per la risoluzione del disservizio.

Le segnalazioni di ripetuti malfunzionamenti senza che sia stata intrapresa alcuna azione correttiva da parte dell'ISP efficace per ripristinare le condizioni di specifica del servizio erogato impone a Regione Toscana di avviare specifiche verifiche volte alla sospensione dei servizi o, in casi più gravi, alla sospensione della qualificazione di ISP accreditato oppure alla sua revoca.

9.2 Verifiche

Regione Toscana può, senza che l'ISP possa opporvisi, disporre l'esecuzione di verifiche da parte del Centro di Competenza o della terza parte cui sono affidate le attività di verifica.

Le verifiche saranno comunicate con modalità telematica con un preavviso di tre giorni dalla data di effettuazione.

L'ISP è obbligato a fornire la massima assistenza, consentire l'accesso a tutte le proprie infrastrutture che il personale incaricato della verifica riterrà opportuno ispezionare, consentire la visione di tutta la documentazione di proprietà dell'ISP e dei suoi sub-fornitori, rendere disponibile il proprio personale qualificato per gli esami in contraddittorio.

L'ISP può illustrare le misure adottate, i risultati ottenuti, i piani di rientro delle non conformità e quanto altro ritenga opportuno ai fini della dimostrazione del corretto operare.

9.2.1 Verbale di verifica

Al termine della verifica il Centro di Competenza, o la terza parte cui sono affidate le attività di verifica, redigono uno specifico Verbale. Il verbale deve essere firmato dal Centro di Competenza, o la terza parte cui sono affidate le attività di verifica, e dal legale rappresentante dell'ISP o dalla persona da esso delegata. Su richiesta dell'ISP sono messi a verbale eventuali contestazioni.

Il Centro di Competenza, o la terza parte, invia a Regione Toscana il verbale di verifica.

9.3. Sospensione/revoca della qualificazione di ISP

Regione Toscana può:

- (a) incaricare il Centro di Competenza, o la terza parte, di approfondire gli accertamenti per un periodo di osservazione determinato e rinviare l'emissione del decreto di sospensione/revoca alla scadenza del periodo, in funzione dei risultati rilevati;
- (b) sospendere la qualificazione dei ISP per un tempo determinato. La durata della sospensione è valutata da Regione Toscana nonché dall'ente RTRT in funzione dei tempi valutati congrui per la risoluzione delle non conformità. Tali tempi comunque non possono essere superiori a 6 (sei) mesi;
- (c) revocare la qualifica di ISP accreditato e la conseguente cancellazione dall'elenco degli ISP accreditati.

Regione Toscana può sospendere la certificazione dei servizi erogati dall'ISP, eventualmente anche per un limitato settore del territorio per il quale l'ISP è stato accreditato, sentiti gli Enti RTRT che hanno stipulato contratti con l'ISP e concordare con gli Enti stessi un Piano di migrazione dei servizi

ad altro fornitore ISP accreditato.

Gli Enti RTRT non possono opporsi alla revoca, sono obbligati a migrare ad altro ISP diversamente verranno disconnessi dal TIX.

Art. 10 – Protezione dei dati personali e delle informazioni industriali

Le informazioni fornite in sede di domanda di accreditamento e del suo mantenimento nel tempo sono gestite da Regione Toscana Settore Infrastrutture e Tecnologie per lo sviluppo della società dell'informazione e dal Centro di Competenza, in conformità alle disposizioni contenute nel decreto legislativo 30 giugno 2003, n.196 e nel decreto legislativo 10 febbraio 2005, n.30. Il trattamento dei dati è improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza ed effettuato nel rispetto delle misure di sicurezza.

Il personale incaricato ha l'obbligo di mantenere riservati i dati e le informazioni industriali che non siano pubblici, ivi comprese quelle che transitano per le apparecchiature di elaborazione dati, di cui venga in possesso e, comunque, a conoscenza, di non divulgarli in alcun modo e in qualsiasi forma e di non farne oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo per scopi diversi da quelli strettamente necessari ai fini del presente bando.

Art. 11 – Controversie

Eventuali contestazioni mosse da un ISP all'operato e alle rilevazioni di Regione Toscana, del Centro di Competenza ovvero del Gestore del T.I.X., devono essere presentate alla Regione Toscana – D.G. Organizzazione – Settore Infrastrutture e Tecnologie per lo Sviluppo della Società dell'Informazione - Via di Novoli, 26 – 50127 Firenze, entro 30 giorni dall'evento che ha generato la contestazione.

Al fine di risolvere la controversia, la Regione Toscana potrà chiedere ulteriore documentazione o supplementi di istruttoria; quindi, sentite le parti, deciderà in merito.

Art. 12 – Responsabile del procedimento di accreditamento

Ai fini della procedura di accreditamento degli ISP e ai sensi della Legge n. 241/90, si comunica che:

- responsabile del procedimento è l'Ing. Laura Castellani dirigente responsabile del Settore Infrastrutture e Tecnologie per lo sviluppo della società dell'informazione Tel. 055/4383373 Telefax 055/4384402, e-mail: laura.castellani@regione.toscana.it;
- competente per questa fase del procedimento è il Dott. Giovanni Armanino, tel. 055/4385122, telefax +39554384402, e-mail: giovanni.armanino@regione.toscana.it.

Art. 13 – Informazioni sul Bando

Il presente avviso, completo degli allegati, è reperibile sul sito internet TIX della Regione Toscana www.tix.it;

Informazioni possono essere richieste all'Help Desk del Centro Servizi (email: accreditamento@tix.it)

la Dirigente Responsabile
Ing. Laura Castellani