

Il ruolo del cloud e della digitalizzazione dei servizi pubblici: conformità al GDPR

A domanda risponde Prof. Avv. Michele IASELLI

31 gennaio 2025 - dalle ore 15.00 alle 16.00

ASMEL - Associazione per la Sussidiarietà e la Modernizzazione degli Enti Locali

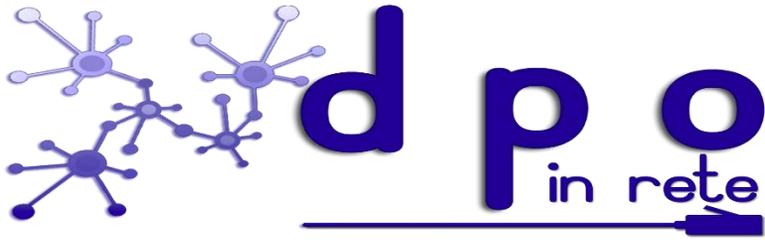
Email info@dpointrete.it

Numero Verde 800.16.56.54

Web: www.dpointrete.it

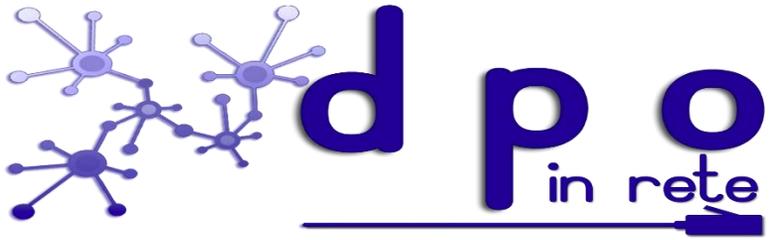
www.asmel.eu





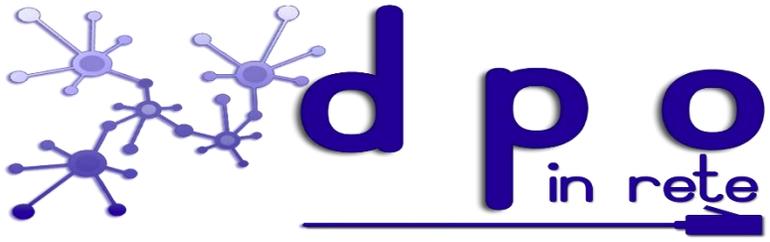
Come è noto il cloud computing è un sistema di implementazione di risorse basato su “nuvole” di computer realizzate e gestite da grossi providers, in grado di fornire ai clients finali servizi di storage e processing.

Il cloud computing rappresenta per le sue caratteristiche la soluzione del momento per molte aziende grandi e piccole, che hanno bisogno ciclicamente di notevoli risorse e che non sono in grado di sostenerne gli ingenti costi.

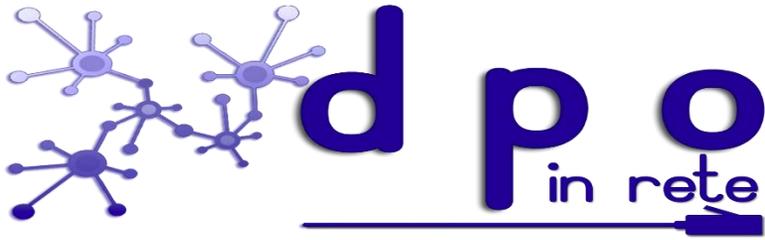


Private cloud

Public cloud



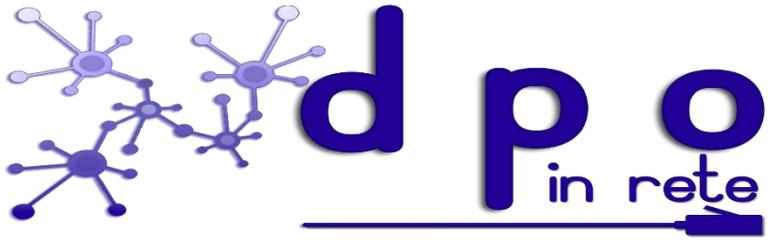
I modelli di servizio del cloud



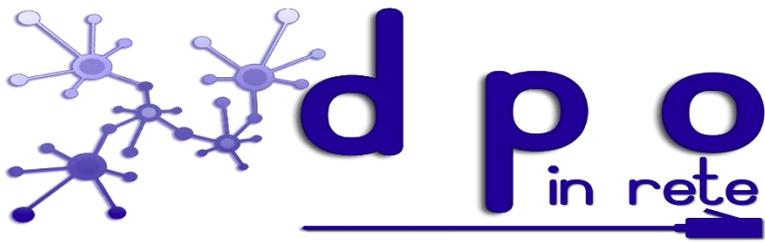
Cloud Infrastructure as a
Service (IAAS)

Cloud Software as a Service
(SAAS)

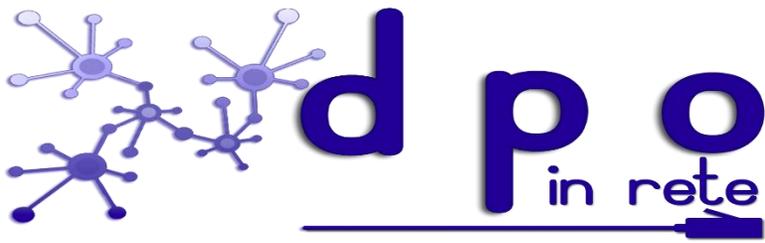
Cloud Platform as a Service
(PAAS)



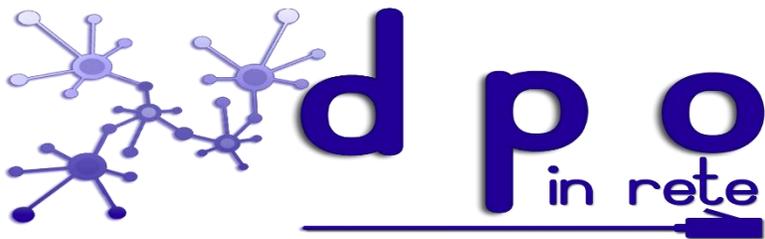
Le criticità del cloud



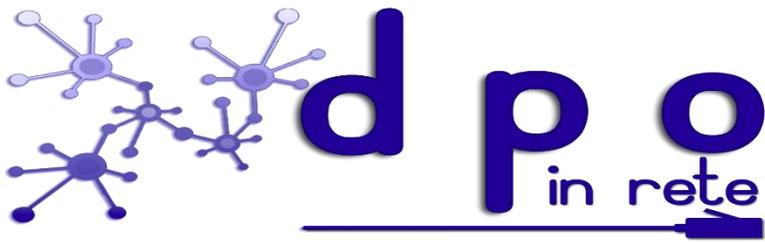
L'utente, affidando i dati ai sistemi di un fornitore remoto, ne perde il controllo diretto ed esclusivo; la riservatezza e la disponibilità delle informazioni allocate sulla nuvola certamente dipendono anche dai meccanismi di sicurezza adottati dal service provider.



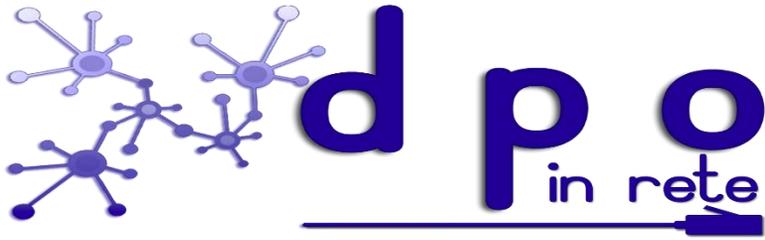
Il servizio prescelto potrebbe essere il risultato finale di una catena di trasformazione di servizi acquisiti presso altri service provider, diversi dal fornitore con cui l'utente stipula il contratto di servizio; l'utente a fronte di filiere di responsabilità complesse potrebbe non sempre essere messo in grado di sapere chi, dei vari gestori dei servizi intermedi, può accedere a determinati dati.



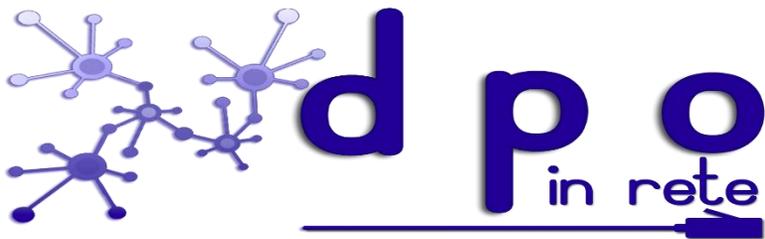
Il servizio virtuale, in assenza di adeguate garanzie in merito alla qualità della connettività di rete, potrebbe occasionalmente risultare degradato in presenza di elevati picchi di traffico o addirittura indisponibile laddove si verificano eventi anomali quali, ad esempio, guasti, impedendo l'accessibilità temporanea ai dati in esso conservati.



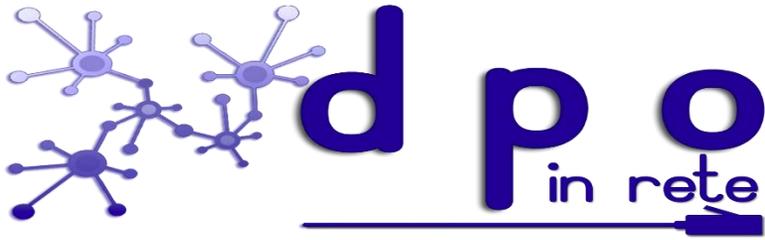
Le cloud sono sistemi e infrastrutture condivise basate sul concetto di risorse noleggiate a un'utenza multipla e mutevole; i fornitori, infatti, custodiscono dati di singoli e di organizzazioni diverse che potrebbero avere interessi ed esigenze differenti o persino obiettivi contrastanti e in concorrenza.



La conservazione dei dati in luoghi geografici differenti ha riflessi immediati sia sulla normativa applicabile in caso di contenzioso tra l'utente e il fornitore, sia in relazione alle disposizioni che disciplinano il trattamento, l'archiviazione e la sicurezza dei dati.

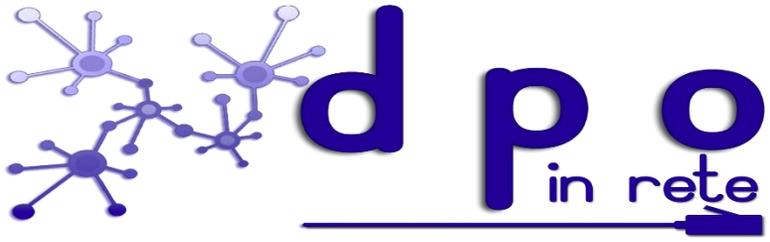


L'adozione da parte del fornitore del servizio di tecnologie proprie può, in taluni casi, rendere complessa per l'utente la transizione di dati e documenti da un sistema cloud ad un altro o lo scambio di informazioni con soggetti che utilizzino servizi cloud di fornitori differenti, ponendone quindi a rischio la portabilità o l'interoperabilità dei dati.

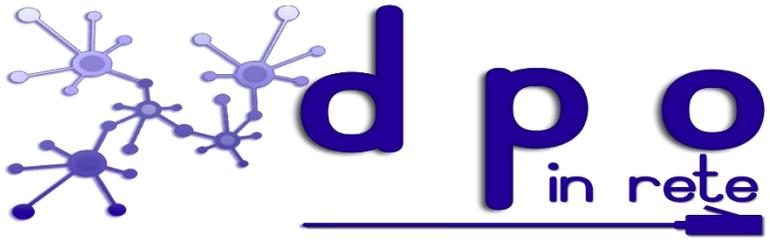


In definitiva, quindi, possiamo individuare sul fronte della protezione dei dati personali tre grossi inconvenienti:

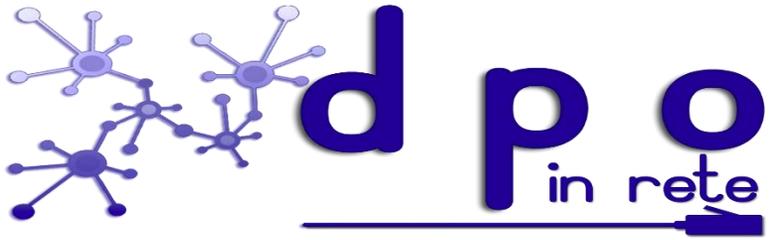
- perdita del controllo dei propri dati;
- concentrazione dei dati nelle mani di pochi soggetti;
- problemi di sicurezza.



Il contratto di cloud



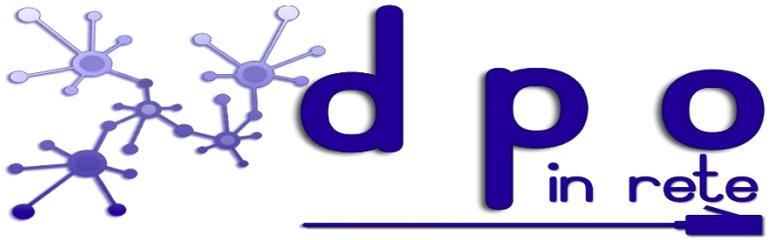
La natura giuridica



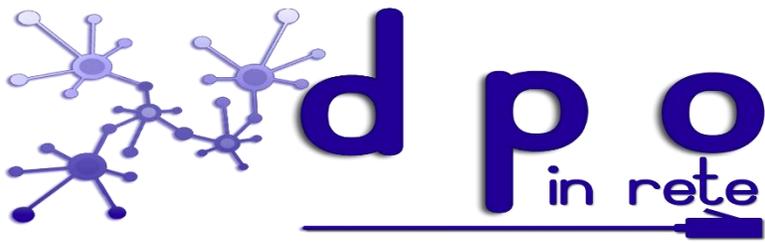
Contratto
atipico

Contratto
misto

Contratto
collegato

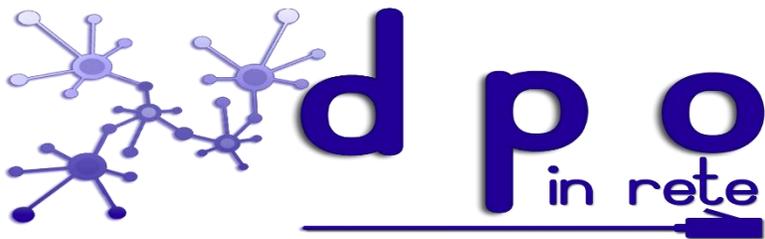


Quali devono essere i contenuti di un contratto di cloud?



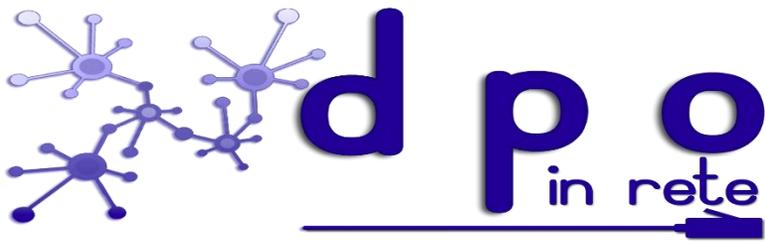
Modalità di definizione dell'oggetto contrattuale

L'oggetto contrattuale rappresenta la tematica centrale attorno alla quale si articola l'intero contratto, in esso debbono essere chiaramente descritti e dettagliati i beni ed i servizi richiesti.



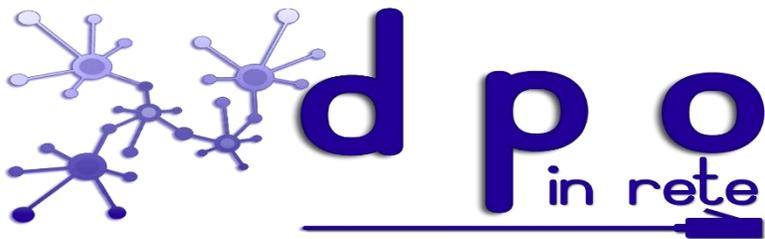
Modalità e condizioni della prestazione

Riguardo alle modalità e condizioni della prestazione per quanto riguarda la consegna dei beni e l'esecuzione dei servizi, il contratto deve individuare termini, modalità operative, tempi di attuazione che vengono a costituire specifici vincoli all'azione del fornitore definendo anche le relative interfacce verso il cliente.



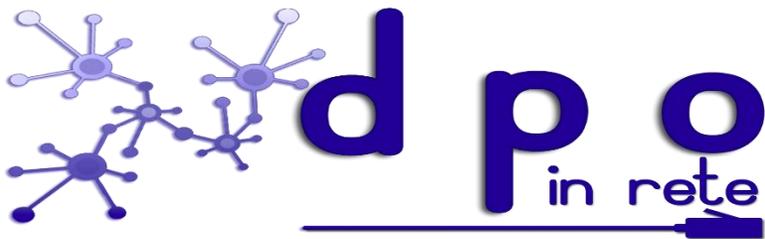
Modalità di controllo e verifica della prestazione

Le modalità di controllo e verifica della prestazione per quanto riguarda la consegna delle forniture e l'esecuzione dei servizi assumono, all'interno del contratto, le due accezioni di controllo di qualità, o controllo di prodotto, ed assicurazione della qualità, o controllo di processo.



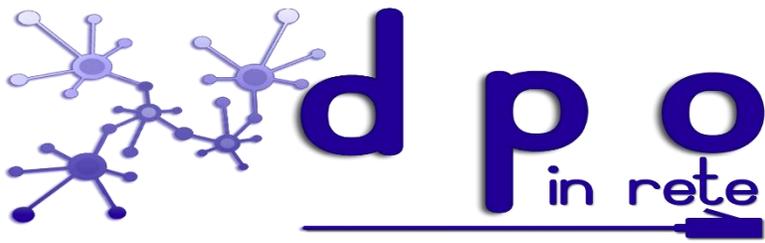
Modalità di determinazione dei corrispettivi

Il complesso di termini e condizioni del contratto relativi alle modalità di determinazione dei corrispettivi per le prestazioni ricevute definiscono i prezzi unitari e la loro modalità di utilizzo.



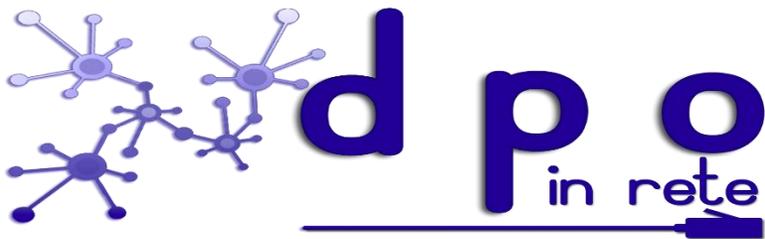
Forme di tutela

Riguardo ai termini ed alle condizioni del contratto che esprimono le forme di tutela dei soggetti nel caso di prestazioni non ricevute o inadeguate queste vanno dall'esplicitazione dei vincoli inerenti la responsabilità civile del fornitore nei confronti del cliente alla previsione della garanzia per le infrastrutture informatiche e le applicazioni software fornite.



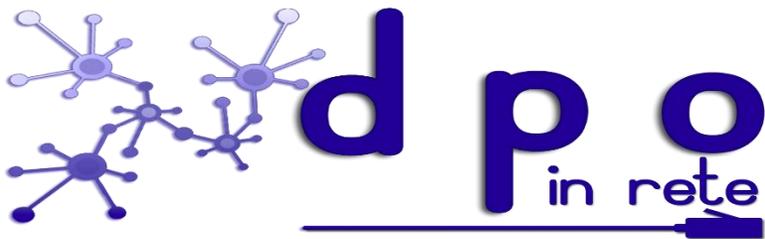
Norme regolatrici

All'interno delle norme regolatrici, per le forniture ed i servizi di natura informatica, viene solitamente fatto riferimento: alle disposizioni del codice civile ed alle altre disposizioni normative vigenti in materia di contratti; alle prescrizioni contenute nell'offerta del fornitore e negli allegati tecnici che costituiscono parte integrante del contratto; a eventuali disposizioni speciali.



Durata del contratto

La durata del contratto deve essere chiaramente evidenziata tenendo anche conto che nella durata contrattuale va computato, nel caso frequente di hardware e software per i quali sia previsto un periodo di garanzia, anche tale periodo.



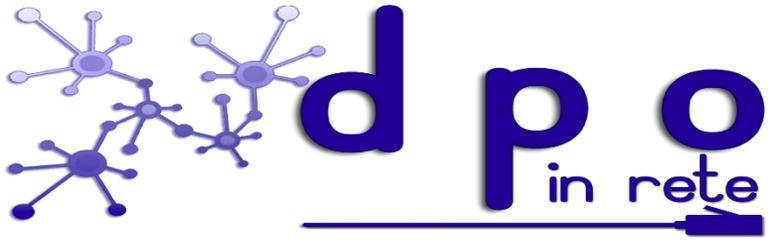
Il modello Cloud

Un unico (complesso) contratto per più servizi

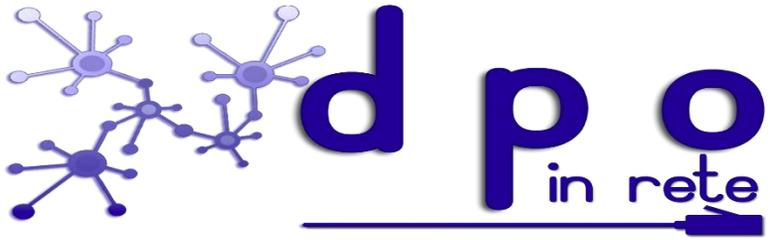
- Bassa negoziabilità del Contratto;
- Difficoltà a negoziare clausole relative al trattamento dei dati

Problematica principale

- Dove risiedono i dati e chi li tratta
- Con il Cloud non è sempre chiaro chi sono i soggetti che trattano i dati e dove.



Le clausole contrattuali

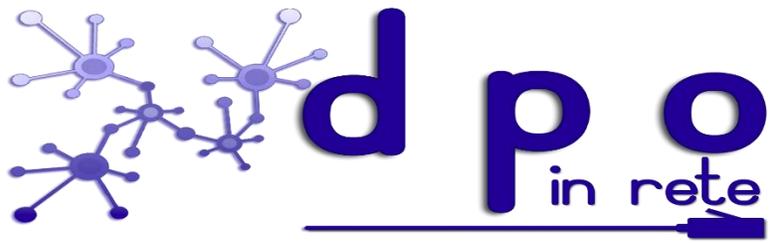


Terms of
service

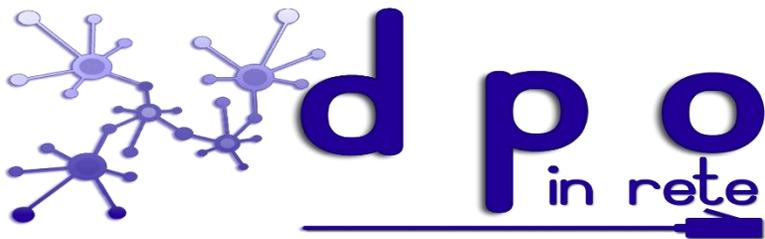
Service Level
Agreement

Accettable Use
Policy

Privacy Policy

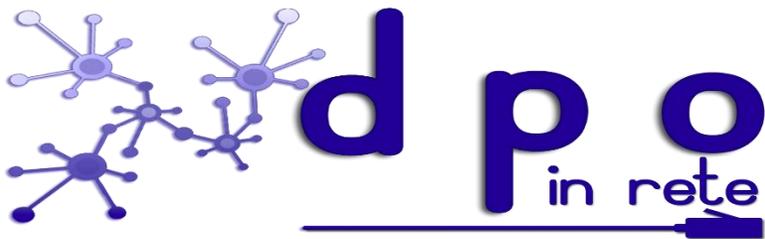


Rapporti con il GDPR



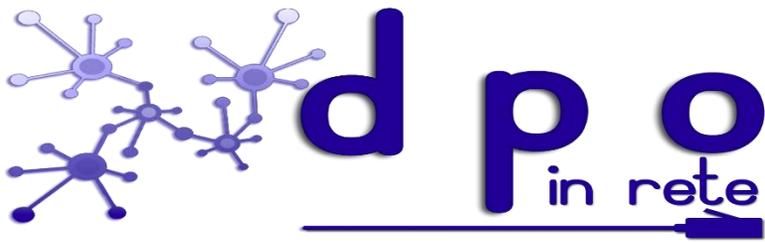
La policy privacy descrive l'approccio del fornitore in merito alle informazioni personali del fruitore del servizio.

Il gruppo di lavoro ex articolo 29 per la protezione dei dati personali, con il parere 05/2012 su cloud computing, aveva già delineato una serie di obblighi di protezione dei dati personali nella relazione cliente-fornitore.



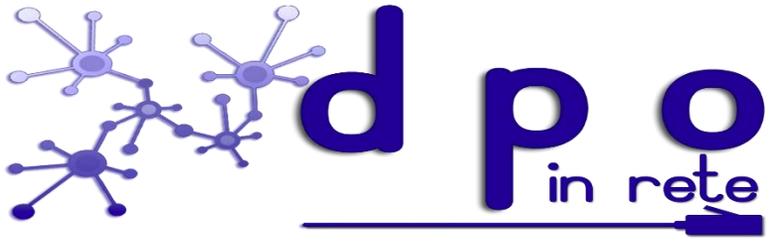
In particolare ha sancito che la legittimità del trattamento di dati personali in servizi di cloud computing dipende dall'osservanza di principi fondamentali della legislazione UE in materia di protezione dei dati: in particolare in particolare, dev'essere garantita la trasparenza nei confronti degli interessati, dev'essere rispettato il principio della specificazione e limitazione delle finalità e i dati personali devono essere cancellati non appena la loro conservazione non è più necessaria.

Inoltre, devono essere attuate opportune misure tecniche e organizzative per garantire un livello adeguato di protezione e sicurezza dei dati.

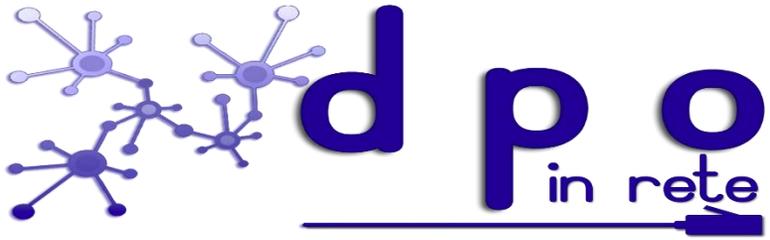


Oggi, con il Regolamento EU n. 2016/679, crescono gli obblighi sul trattamento dei dati personali a cui sono tenute le società di cloud. Tra essi rientrano:

- La realizzazione di Misure di sicurezza ex art. 32 GDPR;
- La nomina a responsabile del trattamento ex art. 28 GDPR;
- La nomina di un DPO ex artt. 37-38-39 GDPR;
- Il rispetto dei principi di accountability e privacy by design e by default.



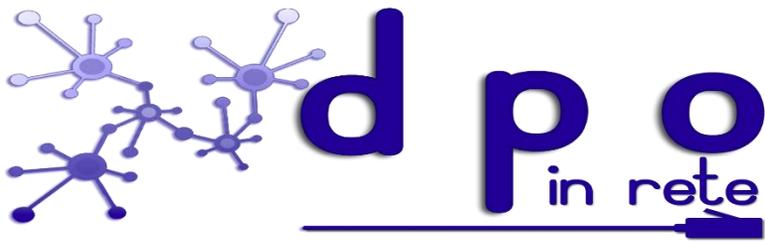
Garanzie contrattuali della relazione “Titolare del trattamento” – “Responsabile del trattamento”



Fornitore del servizio Cloud

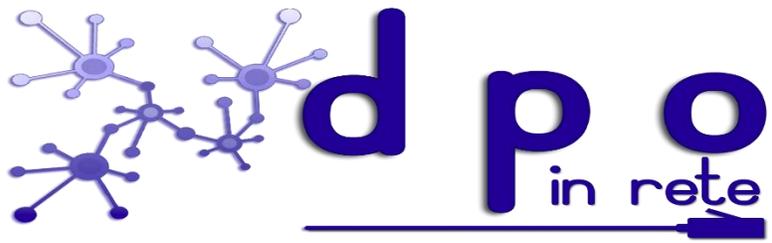


Responsabile del trattamento

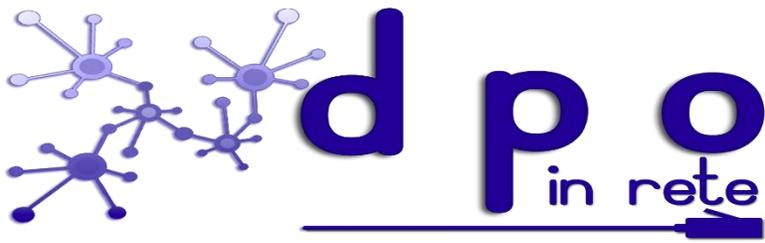


Il contratto di cloud deve prevedere i seguenti aspetti:

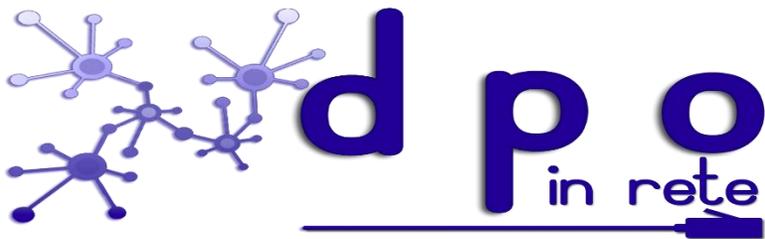
- 1) dettagli sulle istruzioni del cliente (misura e modalità) da trasmettere al fornitore del servizio, con particolare riguardo per gli accordi sul livello del servizio (SLA) applicabili (che dovrebbero essere oggettivi e misurabili) e le sanzioni pertinenti (finanziarie o altro, ivi compresa la possibilità di citare in giudizio il fornitore in caso di inadempienza).
- 2) Specificazione delle misure di sicurezza che il fornitore *cloud* è tenuto a rispettare, a seconda dei rischi del trattamento e della natura dei dati da proteggere. È molto importante che siano specificate misure tecniche e organizzative concrete, ferma restando l'applicazione di eventuali misure più rigorose previste dalla legislazione nazionale del cliente.
- 3) Oggetto e orizzonte temporale del servizio *cloud* da fornire, nonché portata, modalità e finalità del trattamento di dati personali effettuato dal fornitore *cloud* e tipologia dei dati personali oggetto del trattamento.
- 4) Specificazione delle condizioni per la restituzione dei dati (personali) o per la loro distruzione una volta concluso il servizio. Inoltre, occorre garantire la cancellazione sicura dei dati personali su richiesta del cliente *cloud*.
- 5) Inserimento di una clausola di riservatezza vincolante per il fornitore *cloud* e per eventuali suoi dipendenti che abbiano accesso ai dati. Possono accedere ai dati esclusivamente persone autorizzate.
- 6) Obbligo a carico del fornitore di sostenere il cliente nell'agevolare l'esercizio dei diritti degli interessati di accedere ai loro dati, nonché rettificarli o cancellarli.
- 7) Il contratto dovrebbe stabilire espressamente che il fornitore *cloud* non può comunicare i dati a terzi, anche per motivi di conservazione, a meno che nel contratto sia prevista la presenza di subcontraenti, che assumono la funzione di sub-responsabili del trattamento.
- 8) Chiarimento della responsabilità del fornitore *cloud* di comunicare al cliente *cloud* eventuali violazioni che influiscano sui suoi dati.
- 9) Obbligo del fornitore *cloud* di fornire un elenco dei luoghi dove può avere luogo il trattamento dei dati.
- 10) Diritto del responsabile del trattamento di controllare e corrispondente obbligo del fornitore *cloud* di cooperare.
- 11) Il contratto dovrebbe stabilire che il fornitore *cloud* è tenuto a informare il cliente in merito a cambiamenti rilevanti concernenti il servizio *cloud*, come l'attuazione di funzioni aggiuntive.
- 12) Il contratto dovrebbe prevedere attività di *logging* e *auditing* delle operazioni di trattamento di dati personali svolte dal fornitore *cloud* o da subcontraenti.
- 13) Notifica del cliente *cloud* in merito a eventuali richieste legalmente vincolanti di divulgare dati personali presentate da un'autorità di contrasto, salvo che tale divulgazione sia comunque vietata, ad esempio ai sensi del diritto penale per preservare la riservatezza di un'indagine giudiziaria.
- 14) Obbligo generale a carico del fornitore del servizio di assicurare che la sua organizzazione interna e i suoi sistemi di trattamento dei dati (e quelli di eventuali sub-responsabili) sono conformi agli obblighi e alle norme di legge.



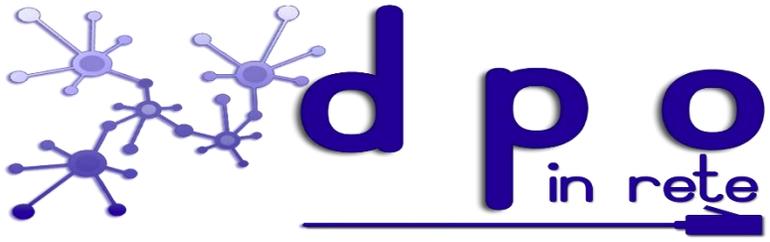
Trasferimenti internazionali



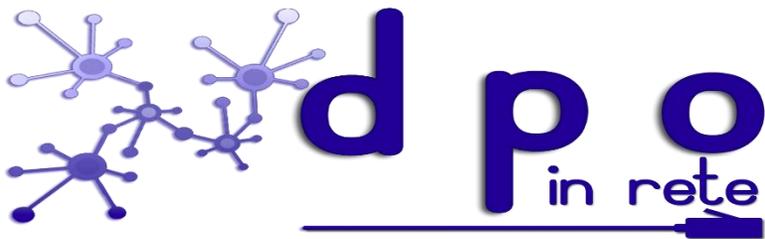
In effetti le principali criticità del cloud computing riguardano il tema della sicurezza dei dati visto che il titolare cede gli stessi ad una grossa società provider. Tale problematica, può comportare inevitabilmente anche un trasferimento di dati all'estero qualora i server della società provider siano ubicati al di fuori nel nostro paese.



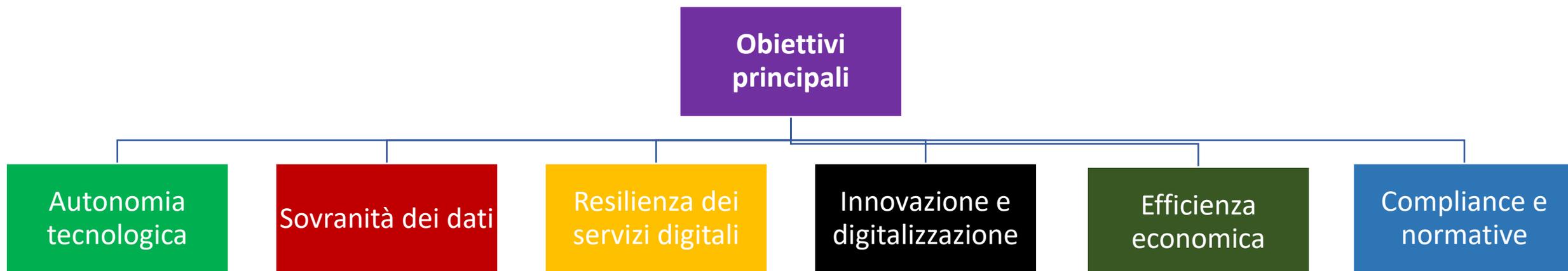
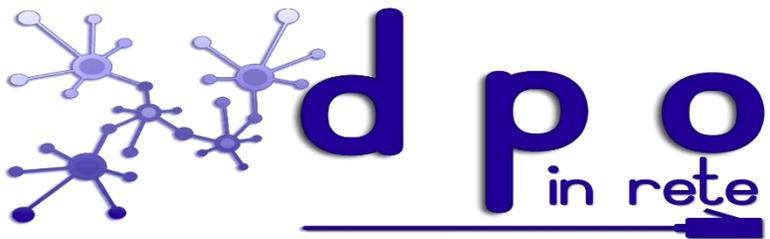
La materia è sempre stata oggetto di grande attenzione in ambito europeo per i suoi inevitabili risvolti in materia di privacy per cui sia la Direttiva comunitaria 95/46/CE che l'attuale Regolamento Europeo n. 2016/679 hanno previsto particolari cautele in tale settore.

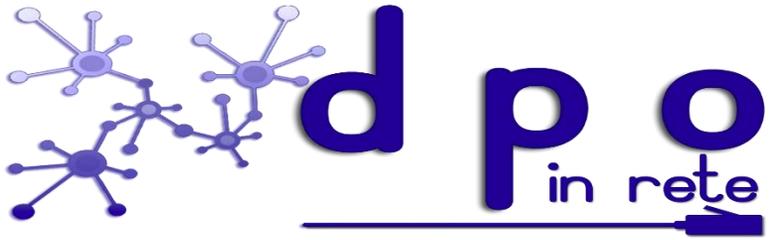


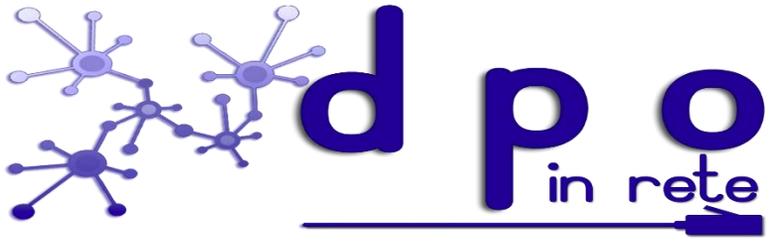
Strategia cloud Italia



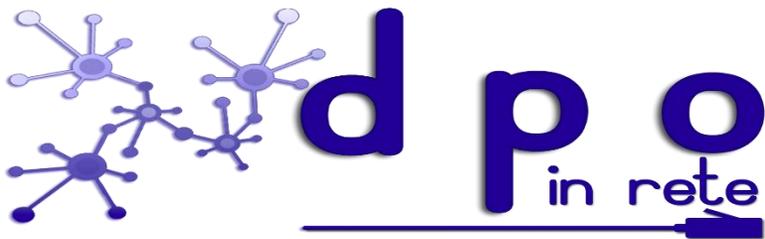
La Strategia Cloud Italia è un'iniziativa congiunta del Dipartimento per la Trasformazione Digitale e dell'Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale (ACN), finalizzata a guidare la Pubblica Amministrazione (PA) italiana nella migrazione verso soluzioni cloud sicure ed efficienti. Pubblicata nel settembre 2021, la strategia mira a garantire l'autonomia tecnologica del Paese, il controllo sui dati e la resilienza dei servizi digitali.



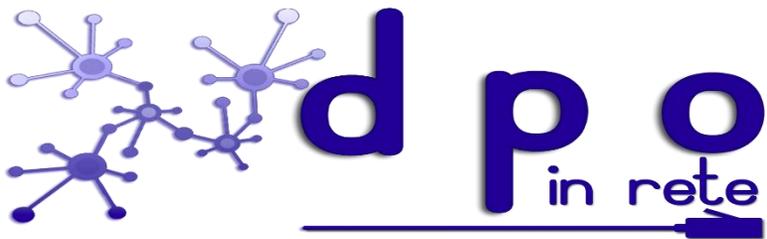




Il cloud nei comuni



L'adozione del cloud computing da parte dei Comuni rappresenta un'opportunità per modernizzare i servizi pubblici, migliorare la gestione amministrativa e garantire maggiore trasparenza verso i cittadini. Di seguito, gli scenari più rilevanti per l'uso del cloud nei Comuni, considerando esigenze specifiche, vantaggi operativi e requisiti di conformità.



Servizi digitali per i cittadini

Gestione delle risorse interne

Pianificazione urbana e gestione del territorio

Sicurezza e protezione civile

Collaborazione intercomunale

Conformità normativa e protezione dei dati