



# PROVINCIA DI COMO

S1.02 SETTORE AFFARI GENERALI ISTITUZIONALI E LEGALI  
S2.04 SERVIZIO SISTEMI INFORMATIVI

**DETERMINAZIONE N. 228 / 2022**

**OGGETTO: AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE DEI SITI ISTITUZIONALI DELLA PROVINCIA DI COMO E DEI COMUNI INTERESSATI. IMPEGNO DI SPESA EURO 88.572,00 (IVA INCLUSA). CODICE CIG: 9135938E86**

## IL RESPONSABILE

### Premesso che:

- con determina n. 1097 del 04/12/2018 si è aderito al Contratto Quadro "Servizi di cloud computing, di sicurezza, di realizzazione di portali e servizi on line e di cooperazione applicativa per le pubbliche amministrazioni - Lotto 4", che prevedeva la fornitura di servizi di realizzazione e gestione di portali e siti web e di servizi di gestione dei contenuti tramite soluzioni di "Content Management" attraverso la piattaforma CONSIP;
- con determina n. 76 del 02/02/2021 si è approvato il nuovo Progetto dei Fabbisogni comprensivo di:
  - funzionalità aggiuntive finalizzate ad agevolare la consultazione della sezione Bandi di gara ed implementazione di un tool per l'importazione massiva dei contenuti dal precedente sito web al nuovo;
  - estensione temporale del progetto al 31/03/2022;
  - riquantificazione economica del servizio MAC a fronte della variazione del prezzo di listino di Consip a partire da ottobre 2020;
- la Provincia di Como nell'ambito del Contratto Quadro "Servizi di cloud computing, di sicurezza, di realizzazione di portali e servizi on line e di cooperazione applicativa per le pubbliche amministrazioni - Lotto 1" ha acquistato il servizio IaaS (Infrastructure As A Service) e dispone delle risorse necessarie per ospitare l'infrastruttura dei siti istituzionali;

### Considerato che:

- la gestione e manutenzione dei siti istituzionali è indispensabile per garantire la continuità del servizio e la pronta risoluzione di eventuali problematiche;
- i siti istituzionali rappresentano lo sportello virtuale della Provincia di Como e dei due Comuni e la mancata raggiungibilità degli stessi comporta un grave danno agli Enti;
- all'interno dei siti istituzionali è presente la sezione dedicata all'Amministrazione Trasparente che contiene gli atti in ottemperanza al D.Lgs 33/2013 e successive modifiche,

e l'impossibilità di raggiungere tale sezione – anche solo per un periodo di tempo limitato – esporrebbe la Provincia di Como e i due Comuni alle sanzioni previste dalla stessa normativa in materia di obblighi di comunicazione e di accesso da parte dei cittadini;

**Dato atto che** il contratto per il servizio di gestione e manutenzione dei siti istituzionali della Provincia di Como, del Comune di Laglio e del Comune di Claino con Osteno è in scadenza il 31/03/2022;

**Ritenuto** pertanto opportuno e necessario procedere con l'affidamento del servizio di gestione e manutenzione dei siti istituzionali della Provincia di Como e dei due Comuni;

**Dato atto che:**

- è stato preliminarmente verificato che allo stato attuale non è attiva, per la tipologia di acquisto in oggetto, alcuna convenzione stipulata dalla Consip ai sensi dell'art. 26, comma 1, della Legge 23.12.99 n. 488 né su ARIA Agenzia Regionale per l'Innovazione e gli Acquisti - della Regione Lombardia;
- con D.D. n. 199 del 15/03/2022 è stato autorizzato dal Segretario Generale, ai sensi dell'art.1 comma 510 della legge n.208 del 28/12/2015 l'affidamento per il servizio in oggetto, in via autonoma;

**Considerato che:**

- è stata effettuata una ricerca di mercato su MEPA tra i fornitori abilitati e con pregressa e documentata esperienza su prodotti tecnologicamente compatibili con la piattaforma con cui sono stati implementati i siti istituzionali della Provincia di Como e dei due Comuni allo scopo di acquisire più preventivi/offerte da valutare ai fini dell'affidamento diretto del servizio ai sensi dell'art. 1 della legge 120/2020 come sostituito dall'art. 51 della legge 108/2021 ;
- in data 22/12/2021 è stata inviata tramite PEC la richiesta di acquisizione del preventivo/offerta alla ditta Ariadne digital S.r.l.;
- in data 10/01/2022 è stata inviata tramite PEC analoga richiesta alla ditta SMC Treviso S.r.l.;
- in data 21/01/2022 è stata inviata tramite PEC la richiesta alla ditta Sourcesense S.p.A.;

**Vista:**

- l'offerta/preventivo pervenuta in data 19 gennaio u.s da parte di Ariadne digital S.r.l. Via Visconti di Modrone, 11 - 20122 Milano - P.IVA 13374030156;
- l'offerta/preventivo pervenuta in data 16 febbraio u.s da parte di Sourcesense S.p.A. Via Generale Gustavo Fara, 9 - 20124 Milano - P.IVA IT15859351007;
- l'offerta/preventivo pervenuta in data 02 marzo u.s prot. n. 9976 da parte di SMC Treviso S.r.l. Via Roma, 4 int 18 - 31020 Villorba fraz. Lancenigo (Tv) - C.F. e P.IVA 03304900263;

**Dato atto che:**

- tutte e tre le aziende interpellate hanno fatto pervenire un preventivo/offerta;
- è stata eseguita dal servizio sistemi informativi una comparazione tecnico/economica per scegliere l'offerta più idonea ai fabbisogni dell'Ente;
- l'offerta di SMC Treviso S.r.l. comprensiva dei servizi di manutenzione ed assistenza applicativa sulla tecnologia Liferay, del corso di formazione Liferay

Fundamentals e dei servizi sistemistici, è risultata la più idonea ed è presente sul MEPA con il seguente nome commerciale:

- *SERVIZIO PORTALI Euro 72.600,00 (IVA esclusa)*

**Dato atto, peraltro, che** il valore del presente affidamento è inferiore a 139.000,00 e che può farsi luogo all'affidamento diretto ai sensi dell'art. 51 comma 1 lett. a) punto 2.1 della Legge 108/2021;

**Dato atto altresì che** l'impresa è idonea in quanto possiede i requisiti generali previsti dall'art. 80 del D. Lgs.50 del 18 aprile 2016;

**Richiamate:**

- la deliberazione di Consiglio Provinciale n. 15 del 30 marzo 2021 di approvazione del Bilancio di Previsione per il triennio 2021/2023;
- la deliberazione del Presidente n. 44 del 6 aprile 2021 di approvazione del Piano esecutivo di Gestione 2021-2023;
- la deliberazione del Presidente n. 1 del 4 gennaio 2022 di proroga del Peg in fase di esercizio provvisorio per l'anno 2022;

**Visto** l'art 163 comma 3 e 5 del DLGS 267/2000;

**DETERMINA**

- 1** che la premessa di cui sopra è parte integrante e sostanziale del presente atto;
- 2** di affidare in via diretta e previa acquisizione di più preventivi offerta ai sensi dell'art.51 della legge 108/2021 , tramite la piattaforma telematica di negoziazione MEPA di Consip spa , il servizio di gestione e manutenzione dei siti istituzionali per la durata di due anni, alla Ditta SMC Treviso S.r.l. con sede legale in via Via Roma 4 int 18 31020 Villorba fraz. Lancenigo (Tv) - C.F. e P.IVA 03304900263, al prezzo di € 72.600,00 (IVA esclusa) come da scheda MEPA allegata al presente provvedimento;
- 3** di impegnare la somma complessiva di € 88.572,00 (IVA inclusa) al cap. 1450/19 alla Missione 01, Programma.08, (codice del piano dei conti integrato 1030219) con la seguente ripartizione annuale:  
**2022**  
Euro 8.052,00 (IVA inclusa) quota una tantum di inizio attività  
Euro 26.230,00 (IVA inclusa) canone annuale  
Euro 14.030,00 (IVA inclusa) attività annuale a consumo  
  
**2023**  
Euro 26.230,00 (IVA compresa) canone annuale  
Euro 14.030,00 (IVA compresa) attività annuale a consumo
- 4** di impegnare la somma di Euro 30,00 quale contributo ANAC al capitolo 1450/19 alla  
Missione 01, Programma 08, codice del piano dei conti 1030219 (macro livello IV);
- 5** di procedere all'ordinativo della fornitura indicata tramite procedura on line;
- 6** di dare atto che il pagamento avverrà a seguito di ricevimento di regolare fattura;
- 7** di trasmettere il presente provvedimento al Settore Finanziario per gli adempimenti conseguenti.

Lì, 22/03/2022

IL RESPONSABILE  
ACCARDI MATTEO  
(Sottoscritto digitalmente ai sensi  
dell'art. 21 D.L.gs n 82/2005 e s.m.i.)

# Scheda Prodotto

18/03/2022

## SERVIZIO PORTALI

**€ 72.600,00** / Servizio

Fornitore SMC TREVISO

ATTIVITA SPECIASISTICI LIFERAY VEDI ALLEGATO

MERCATO ELETTRONICO

 AREA DI CONSEGNA/EROGAZIONE:  
COMO

 CODICE ARTICOLO FORNITORE  
SERLFRYSMC

### Caratteristiche

Fornitore	SMC TREVISO		
Contenuto della confezione	1		
Lotto minimo	1		
Acquisti verdi	N.A.		
Disponibilità minima garantita	2000		
Tipo di contratto	Acquisto		
Note	SERVIZI PER PORTALI E SITI		
Aggiornamento	2022-03-17 15:10:07.99		
Tempo di Consegna	30 giorni lavorativi		
Iniziativa	ME	SERVIZI	Servizi per l'Information & Communication Technology
			 ATTIVA 08/06/2017

### Allegati

SCHEDA TECNICA.pdf

### Ricorda!

Copia informatica per consultazione

Allegati di responsabilità dell'art 21 della Legge del Sistema di Procurement della PA. il

Al sensi di quanto stabilito dall'art.21 delle Regole del Sistema di e-Procurement della PA, il Fornitore è il solo ed esclusivo responsabile della correttezza, completezza e veridicità delle informazioni contenute nel proprio Catalogo.

# Scheda tecnica

## Dettaglio tecnico economico e condizioni di fornitura

## INDICE

<b>1</b>	<b>DEFINIZIONI</b> .....	<b>3</b>
1.1	PRESENZA TERRITORIALE .....	4
1.2	PARTNERSHIP SMC E LIFERAY .....	4
1.3	RICONOSCIMENTI INTERNAZIONALI .....	5
1.4	COMPETENZE TECNICHE SU LIFERAY .....	6
1.5	CERTIFICAZIONI TECNICHE SU LIFERAY .....	8
1.6	CERTIFICAZIONI ISO .....	8
<b>2</b>	<b>SERVIZI DI MANUTENZIONE APPLICATIVA</b> .....	<b>9</b>
2.1	MANUTENZIONE CORRETTIVA .....	9
2.2	MANUTENZIONE ADATTATIVA .....	9
2.3	MANUTENZIONE EVOLUTIVA .....	9
<b>3</b>	<b>APPLICAZIONI E SISTEMI OGGETTO DEI SERVIZI</b> .....	<b>10</b>
<b>4</b>	<b>ACCESSO AI SERVIZI DI MANUTENZIONE</b> .....	<b>11</b>
4.1	DESCRIZIONE DEL PORTALE CSS .....	11
4.2	PUNTI DI ACCESSO .....	12
4.3	DISPONIBILITÀ DEI SERVIZI .....	12
4.4	PROCEDURA DI APERTURA RICHIESTE (TICKET) DI SUPPORTO .....	12
<b>5</b>	<b>VIRTUAL PRIVATE NETWORK</b> .....	<b>13</b>
5.1	UTENZE APPLICATIVE PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI .....	13
<b>6</b>	<b>SERVIZIO DI REPERIBILITÀ TELEFONICA</b> .....	<b>14</b>
6.1	DISPONIBILITÀ DEL SERVIZIO .....	14
6.2	PROCEDURA DI ASSISTENZA IN CONTESTO DI REPERIBILITÀ .....	14
<b>7</b>	<b>DEFINIZIONE ED ASSEGNAZIONE LIVELLI DI PRIORITÀ</b> .....	<b>16</b>
<b>8</b>	<b>LIVELLI DI SERVIZIO</b> .....	<b>17</b>
<b>9</b>	<b>ATTIVITÀ SPECIALISTICHE</b> .....	<b>18</b>
<b>10</b>	<b>STARTUP DEI SERVIZI (ON BOARDING)</b> .....	<b>19</b>
<b>11</b>	<b>CORSO DI FORMAZIONE LIFERAY FUNDAMENTALS</b> .....	<b>19</b>
<b>12</b>	<b>SERVIZI SISTEMISTICI</b> .....	<b>20</b>
12.1	OPERATION MANAGER .....	20
<b>13</b>	<b>CUSTOMER SUPPORT SERVICE SISTEMISTICO</b> .....	<b>22</b>
<b>14</b>	<b>QUADRO ECONOMICO</b> .....	<b>23</b>
14.1	ATTIVITÀ UNA TANTUM .....	23
14.2	ATTIVITÀ A CANONE <u>ANNUALE</u> .....	23
14.3	ATTIVITÀ A CONSUMO - BASKET DI 25 GG/UU PER ANNO .....	24
14.4	TABELLA RIASSUNTIVA ECONOMICA .....	24
<b>15</b>	<b>DURATA DEI SERVIZI</b> .....	<b>25</b>
<b>16</b>	<b>CONDIZIONI DI FORNITURA</b> .....	<b>25</b>

## 1 Definizioni

“**Onsite**” indica la sede di lavoro del Cliente.

“**Giorno Lavorativo**” indica un giorno della settimana non Festivo tra il lunedì e il venerdì.

“**Ora Lavorativa**” indica un’ora all’interno dell’Orario Lavorativo Standard.

“**Orario Lavorativo Standard**” indica le ore comprese tra le 8.30 e le 12.30 e tra le 14.00 e le 18.00, fuso orario dell'Europa Centrale (o Ora Legale dell'Europa Centrale, ove applicabile) (salvo diversamente specificato nel Contratto applicabile) di ciascun Giorno Lavorativo.

“**Giorno Festivo**”: indica un giorno delle festività nazionali Italiane.

“**Portale CSS**” indica lo strumento di gestione dei ticketing fornito da SMC.

“**Key-User**”: sono le risorse nominate dal Cliente di interfaccia per il servizio oggetto della presente offerta.

## 1.1 Presenza territoriale

Sedi attuali SMC: Treviso, Roma, Udine, Venezia, Padova, Milano.

## 1.2 Partnership SMC e Liferay

Risale al 2006 l'anno di adozione della piattaforma Liferay da parte di SMC. Una storia di conoscenza profonda della tecnologia e di un **rapporto sinergico** con la Liferay Inc.



Nel 2012 SMC è diventato il primo **Platinum Partner Liferay** in Italia, opera con oltre 100 dipendenti specializzati sulla piattaforma e si avvale di un **Ecosistema Italiano** di altre 50 risorse operative. SMC

rappresenta Liferay per il supporto di **1°e 2° livello di Supporto e Assistenza** nel proprio parco clienti, in particolare per la gran parte della Pubblica Amministrazione Centrale, Regionale e Locale, Banche/Assicurazioni e Grandi Industrie.



**SMC è l'unico Training Center Ufficiale sulla piattaforma Liferay in Italia.**



Dal luglio 2020 SMC ha ottenuto la specializzazione partner su **Liferay DXP Cloud**, l'offerta in PaaS (Platform as a Services) della piattaforma DXP.



Da settembre 2020 SMC ha ottenuto la specializzazione partner anche su **Liferay Commerce**, la soluzione B2B di Liferay.

### 1.3 Riconoscimenti internazionali



nei e con i laboratori Liferay.

Per quattro anni consecutivi SMC ha ricevuto il premio di **maggior contribuente della piattaforma Liferay**, con la richiesta di speech autorevoli durante i Simposi mondiali ufficiali. Dal 2013 opera in sinergia per l'**evoluzione della piattaforma** con compiti diretti sull'evoluzione di parte del core. Dal 2014 dipendenti SMC operano



Il 25 settembre 2019, SMC è stata insignita del titolo "**EMEA Partner of the Year**" e del titolo "**EMEA Innovation Partner of the Year**". Di seguito link al comunicato stampa ufficiale Liferay:

<https://www.liferay.com/it/press-release?title=2018-worldwide-partners-of-the-year-press-release>



Il 14 gennaio 2020, SMC è stata insignita del titolo "**Worldwide Partner of the Year**". Di seguito link al comunicato stampa ufficiale Liferay:

<https://www.liferay.com/it/press-release?title=liferay-announces-emea-partner-of-the-year-award-winners>



Il 14 ottobre 2020 durante il Liferay EMEA Partner Summit 2020, SMC è stata insignita del titolo di "**Liferay EMEA Partner of the Year**" per il **secondo anno consecutivo**. Di seguito link al comunicato stampa ufficiale Liferay: <https://www.liferay.com/it/press-release/liferay-partners-of-the-year-awards-2020>



Il 15 ottobre 2021 Liferay ha attribuito a SMC il premio Worldwide Partner of the Year (Overall Sales) 2020-2021

Di seguito link al comunicato stampa ufficiale Liferay:

<https://www.liferay.com/press-release/liferay-announces-partner-of-the-year-award-winners>

Nel 2018 Liferay ha creato il "**Partner Advisory Board**" (PAB), un comitato dei "migliori" partner a livello mondiale di cui SMC ne è parte fin dall'inizio.

Siamo specializzati, inoltre, nello sviluppo di soluzioni innovative, plugin, portlet e temi grafici per estendere le funzionalità dei portali Liferay e accelerare il time-to market. Tutte le app sono disponibili sul Marketplace di Liferay.

## 1.4 Competenze tecniche su Liferay

Vengono descritte in seguito le oltre 100 figure professionali disponibili per progetti su tecnologia Liferay : Analisi, Sviluppo, Manutenzione.

Ruolo	Descrizione Ruolo
<b>System/Software Architect</b>	È responsabile dell'analisi dei requisiti, della definizione delle architetture hardware e software e della loro integrazione con sistemi preesistenti.
	Installa e configura, eventualmente in cluster, con particolare attenzione alla ridondanza, al bilanciamento e alla scalabilità dell'architettura di sistema.
	Si occupa dell'analisi e della realizzazione di progetti Single Sign On.
<b>Senior Developer</b>	Analista/sviluppatore con più di 4 anni di esperienza nella realizzazione di applicazioni su piattaforma Liferay.
<b>Junior Developer</b>	Analista/sviluppatore con almeno 1 anno di esperienza nella realizzazione di applicazioni su piattaforma Liferay.
<b>Project Manager</b>	Assiste il committente nell'individuazione delle esigenze e delle priorità del progetto.
	Definisce il piano di attività di progetto ed è responsabile di tempi, costi e qualità del progetto.
	Definisce e gestisce operativamente il team di progetto da lui stesso designato.
	Verifica lo stato di avanzamento del progetto attuando eventualmente azioni correttive.
	È responsabile della documentazione di progetto.
<b>Consultant</b>	Assiste il cliente nella formulazione delle soluzioni più efficaci rispetto alle esigenze di progetto e alla piattaforma di sviluppo.
	Coopera con gli analisti/sviluppatori per la definizione delle linee guida di sviluppo secondo quanto rilevato presso il committente.
	Valida la documentazione d'analisi e segue gli sviluppi passo-passo.
	Configura la piattaforma per quanto riguarda la definizione di ruoli, permessi e accesso alle risorse.
	Esegue la formazione presso il committente o da remoto del personale addetto alla futura gestione del portale.
<b>Web Designer</b>	Progetta e realizza la grafica del portale attraverso la creazione di temi plugin e color schema.
	Progetta l'interfaccia grafica delle applicazioni (portlet) più complesse.
	Applica nella progettazione dell'interfaccia le linee guida d'usabilità e accessibilità utili ad ottenere un'applicazione user friendly.
<b>System Administrator</b>	Si occupa della manutenzione, della sicurezza e del monitoraggio della rete su cui poggia l'architettura di sistema.
<b>Database Administrator</b>	Installa, configura e gestisce il database dell'applicazione.
	Si occupa della manutenzione dell'archivio dati e dei server.
	Preserva la sicurezza e l'integrità dei dati contenuti nel database.

<b>SEO CopyWriter</b>	Si occupa di creare e strutturare i contenuti del portale secondo gli standard e le pratiche del web validi in un'ottica di posizionamento sui motori di ricerca.
<b>Teacher/Docente</b>	Tiene le sessioni di formazione sia in aule pubbliche con percorsi formativi ufficiali sia in aule private secondo programmi personalizzati.
<b>Information Security</b>	Analizza e stima potenziali rischi di sicurezza informatica nell'accesso e violazione delle informazioni. Individua azioni correttive per mitigare i rischi attraverso penetration test sul sistema.
<b>UX Digital Leader</b>	Coordina le attività e i delivery delle fase per la realizzazione della User Experience.
<b>UX Information Architect</b>	Si occupa della fase di analisi dei contenuti, della mappatura e dell'organizzazione delle informazioni secondo gli attori e flussi di informazione coinvolti nei processi.
<b>UX Specialist</b>	Si occupa dell'analisi dei profili utente, delle "stories" e di come queste interagiscono con il sistema rispetto ai flussi di navigazione. È il punto di riferimento degli UX-Designer nella realizzazione del prototipo.
<b>UX Designer</b>	Definisce i componenti grafici (stilemi) che verranno utilizzati nell'analisi e nel design dell'interfaccia utente. Si occupa inoltre di definire le interazioni dell'utente con il sistema.
<b>UX Developer</b>	Realizza il prototipo del sistema e sviluppa il "front-end" degli applicativi.

## 1.5 Certificazioni Tecniche su Liferay

Sulla tecnologia Liferay il personale SMC possiede:

- 17 risorse professionali con corsi certificati Liferay per System Architect su piattaforma DXP;
- 23 certificazioni “Professional Liferay Developer” di cui 8 sulla versione DXP;
- 2 certificazioni “DXP Cloud Technical Specialization”;
- 2 certificazioni “DXP Cloud Business Specialization”;
- 2 certificazioni “Liferay Commerce Business Specialization”;
- 3 certificazioni “Liferay Commerce Technical Specialization”.

<https://www.liferay.com/it/services/partners>

Inoltre tra il personale tecnico SMC ci sono le seguenti expertise certificate dalle rispettive case madri: VMWare Certified Professional, Linux level 1 Certification, Linux Red Hat Certified Technician, Oracle Certified Professional Database Administrator, Zimbra System Administrator e Sonicwall Security Administrator.

## 1.6 Certificazioni ISO

SMC Treviso Srl è in possesso delle seguenti certificazioni ISO.

Sistema di Qualità:

- ISO 9001:2015

Gestione della sicurezza delle informazioni nella fornitura di servizi PaaS (Platform as a Service) e SaaS (Software as a Service) e nei servizi di supporto specialistico professionale:

- ISO 27001:2013
- ISO 27017:2015
- ISO 27018:2019

Copia dei documenti attestanti le certificazioni sono disponibili al link:

<https://www.smc.it/certificazioni-iso>

SMC è **PMI Innovativa**, fa parte del network virtuoso delle PMI italiane impegnate nella ricerca e nello sviluppo in campo tecnologico avendo risposto a tutti i requisiti richiesti dal Ministero dello Sviluppo Economico.

## 2 Servizi di manutenzione applicativa

I “Servizi di manutenzione applicativa” sono i seguenti:

- Manutenzione correttiva;
- Manutenzione adattativa;
- Manutenzione evolutiva.

### 2.1 *Manutenzione correttiva*

Il SERVIZIO consiste nella realizzazione di interventi correttivi, volti a risolvere e/o realizzare soluzioni anche temporanee a fronte di errori rilevati, guasti o malfunzionamenti riscontrati nelle APPLICAZIONI OGGETTO DEL SERVIZIO.

Nel dettaglio, il SERVIZIO comprende:

- Investigazione della problematica
- interventi di emergenza a fronte di interruzioni del SERVIZIO fornito tramite le applicazioni
- correzione del codice
- rilascio eventuale fix applicativa

### 2.2 *Manutenzione adattativa*

Il SERVIZIO consiste nell'esecuzione di richieste del CLIENTE di interventi di adeguamento delle APPLICAZIONI in ambito a fronte di modifiche normative e/o fiscali o introdotte, purché tali attività non costituiscano sviluppo di nuove applicazioni e/o progetti.

Le richieste adattative presentate dal CLIENTE rientrano nella SERVIZIO “**Attività Specialistica**”. Per questa tipologia di interventi, SMC fornirà una stima in termini di fattibilità, impatti, eventuale limitazione dell'ambito, costi e tempi di realizzazione che dovrà essere valutata e approvata dal CLIENTE prima dell'effettuazione dell'intervento.

### 2.3 *Manutenzione evolutiva*

Il SERVIZIO consiste nella realizzazione di interventi sulle APPLICAZIONI in ambito gestite direttamente da SMC, diretti a modificare funzionalità esistenti e/o aggiungere nuove funzionalità.

Le richieste evolutive presentate dal CLIENTE rientrano nella SERVIZIO “**Attività Specialistica**”. Per questa tipologia di interventi, SMC fornirà una stima in termini di fattibilità, impatti, eventuale limitazione dell'ambito, costi e tempi di realizzazione che dovrà essere valutata e approvata dal CLIENTE prima dell'effettuazione dell'intervento.  
Il servizio di “Sviluppo Progetti” non è oggetto della presente offerta.

### 3 Applicazioni e sistemi oggetto dei servizi

E' oggetto del servizio di SMC, denominato CSS (Customer Support Service) ha lo scopo di fornire un'assistenza specialistica per portali tipo:

- <https://www.provincia.t/>
- <https://www.comune.pv.it/>
- <https://www.comune.dettaglio.pv.it/>
- 

I portali sono erogati attraverso un cloud di provider nazionale composto da infrastruttura come ad esempio:

SISTEMA_OPERATIVO	TIPO_UTILIZZO	VERSIONE_PRODOTTO	RAM	CPU	DISCHI
CentOS Linux release 7.6.1810	WEB SERVER	Apache/2.4.6	4 GB	4	60 GB
CentOS Linux release 7.6.1810	WEB SERVER	Apache/2.4.6	4 GB	2	60 GB
CentOS Linux release 7.6.1810	APPLICATION SERVER	Elasticsearch 6.8.2, kibana 6.8.2	16 GB	4	60 GB
CentOS Linux release 7.6.1810	APPLICATION SERVER	Elasticsearch 6.8.2	16 GB	4	60 GB
CentOS Linux release 7.6.1810	APPLICATION SERVER	Elasticsearch 6.8.2	16 GB	4	60 GB
CentOS Linux release 7.6.1810	APPLICATION SERVER	Liferay 7.2	12 GB	4	60 GB
CentOS Linux release 7.6.1810	APPLICATION SERVER	Liferay 7.2	12 GB	4	60 GB
CentOS Linux release 7.6.1810	NFS		4 GB	2	60 GB+60 GB
CentOS Linux release 7.6.1810	DB SERVER	MariaDB-10.4.7	8 GB	4	60 GB+350 GB
CentOS Linux release 7.6.1810	DB SERVER	MariaDB-10.4.7	8 GB	4	60 GB+350 GB

Il networking, connettività, ed in generale i servizi erogati dal Data Center sono **ESCLUSI** dalla presente articolo.

Sono altresì **ESCLUSI** dalla presente articolo attività e manutenzione dei contenuti redazionali.

## 4 Accesso ai servizi di manutenzione

L'accesso al servizio di manutenzione applicativa (ed anche quella sistemistica) avviene attraverso un sistema di "web ticketing" chiamato **Portale CSS** e basato sul prodotto Open Square CSS.

SMC, nella fase di Startup del servizio, fornirà al Cliente user e password per l'accesso ed il manuale d'uso.

### 4.1 Descrizione del Portale CSS

Il portale di supporto CSS è l'applicazione web di SMC che consente la gestione dell'intero ciclo di supporto ai Clienti. Il portale consente una gestione collaborativa del supporto e prevede una soluzione di *trouble ticketing* che comprende anche la gestione delle informazioni del cliente (contratti, contatti, riferimenti, environment tecnico, ecc.) rilevanti per il team che si occupa del supporto.

L'accesso da parte del Cliente avviene tramite login e password forniti da SMC.

Tramite l'applicazione il Cliente può:

- a) Consultare lo stato dei propri ticket, aperti o chiusi, mediante ricerca secondo diversi criteri: date accensione, descrizione, fase, tipologia, ecc.;
- b) Accendere nuovi ticket;
- c) Rispondere e fornire dei feedback sulle segnalazioni in corso sia secondo le esplicite richieste del team di supporto sia per aggiungere informazioni rilevanti in qualsiasi momento;
- d) Sollecitare un ulteriore riscontro;

Il portale consente la gestione, tramite opportuna classificazione dei ticket, sia delle segnalazioni relative alla manutenzione dei portali Liferay in esercizio sia quelle relative a progetti in corso di realizzazione e/o di attivazione.

È inoltre possibile, sempre attraverso il portale, richiedere implementazioni software che saranno gestite secondo il ciclo di vita del software (in modalità water-fall): analisi dei requisiti, analisi funzionale, sviluppo, test interno, rilascio in ambiente di test e rilascio in produzione.

## 4.2 Punti di accesso

- **Portale CSS:** <https://opencss.smc.it/> È il portale web per la segnalazione dei malfunzionamenti attivo 24 ore al giorno per 7 giorni alla settimana, per 365 giorni l'anno.
- **Numero telefonico diretto e dedicato al servizio CSS.**

Ogni richiesta pervenuta via telefono sarà **accompagnata obbligatoriamente** dall'apertura da parte del Cliente di un appropriato ticket nel sistema Portale CSS.

La telefonata non sostituisce l'apertura di un ticket ma lo anticipa soltanto.

In caso di assenza di tale ticket, SMC potrà interrompere/sospendere la lavorazione della segnalazione.

## 4.3 Disponibilità dei servizi

Il servizio opera nell'orario lavorativo standard nei giorni lavorativi.

ORARIO	TIPO GIORNATA
08.30 – 12.30	Giorno Lavorativo
14.00- 18.00	Giorno Lavorativo

“Giorno Lavorativo” indica un giorno della settimana non Festivo tra il lunedì e il venerdì.

## 4.4 Procedura di apertura richieste (ticket) di supporto

Il servizio di supporto oggetto del presente contratto è considerato un supporto di “Secondo livello” che si interfaccia unicamente con il servizio di “Primo livello” del Cliente attraverso dei Key-user e non con gli utenti finali, cioè gli utilizzatori del portale.

Ciascun ticket dovrà riguardare una singola problematica.

Il processo di accensione di un singolo ticket prevede che i seguenti passaggi / verifiche preliminari in carico al servizio di “Primo livello” del Cliente:

1. *Verificare puntualmente la segnalazione ricevuta dagli utenti*
2. *Riprodurre la sistematicità del problema*
3. *Escludere cause non inerenti alle componenti oggetto del servizio*
4. *Confermare o adeguare il livello di severity definito dall'utente*
5. *Verificare che il problema non sia già stato assegnato come ticket ad SMC*
  - *Se esiste già un ticket assegnato ad SMC, non duplicarlo*
6. *Verificare la natura applicativa o sistemistica del problema*

L'assegnazione del ticket dovrà essere svolta, da parte del servizio di “Primo livello” del Cliente, avendo cura di inserire le rilevazioni dell'utente, le verifiche già svolte ed i feedback ai punti 1,2,3,4 e 5 di cui sopra.

A maggior dettaglio, il ticket dovrà riportare:

7. *Gli esatti step di riproduzione del problema;*
8. *I dati dinamici per la riproduzione del problema (ad es. utente, impostazioni, contenuti ecc);*
9. *Gli allegati necessari / utili alla ottimizzazione delle attività di problem solving;*

In caso il ticket assegnato ad SMC, non contenga gli elementi sufficienti per soddisfare quanto richiesto ai punti sopra elencati (da 1 a 9), il ticket verrà rigettato.

Nel caso il ticket necessiti da parte di SMC, di creazione di una FIX-PACK, tale FIX-PACK verrà rilasciata in ambiente di test. Con il rilascio in ambiente di test il ticket verrà considerato risolto ai fini del conteggio degli SLA. La validazione finale spetterà al cliente concordando con SMC il rilascio in ambiente di produzione.

## 5 Virtual Private Network

È presupposto necessario per l'erogazione dei servizi della presente proposta che il **Cliente** attivi un adeguato e performante accesso Virtual Private Network (VPN) o similare, dedicato ad SMC, per accedere remotamente ai sistemi oggetto del servizio.

Eventuali costi di attivazione della VPN sono a carico del Cliente e non oggetto della presente proposta.

### 5.1 Utenze applicative per l'erogazione dei servizi

È altresì presupposto necessario per l'erogazione dei servizi della presente proposta, ed in particolare per permettere il rispetto degli SLA concordati, che il **Cliente** attivi delle opportune utenze dedicate all'accesso ai sistemi oggetto del servizio.

Tali utenze devono permettere ai tecnici SMC di poter operare direttamente e celermente, in particolare per le attività di analisi, problem determination ed intervento.

Eventuali costi di attivazione degli accessi sono a carico del Cliente e non oggetto della presente proposta.

## 6 Servizio di reperibilità telefonica

Il Servizio di reperibilità telefonica opera al di fuori dell'orario "lavorativo standard" e consiste nella messa a disposizione di un supporto specialistico di tipo applicativo o sistemistico per le sole richieste di **Severity di livello 1 (uno)**.

### 6.1 Disponibilità del servizio

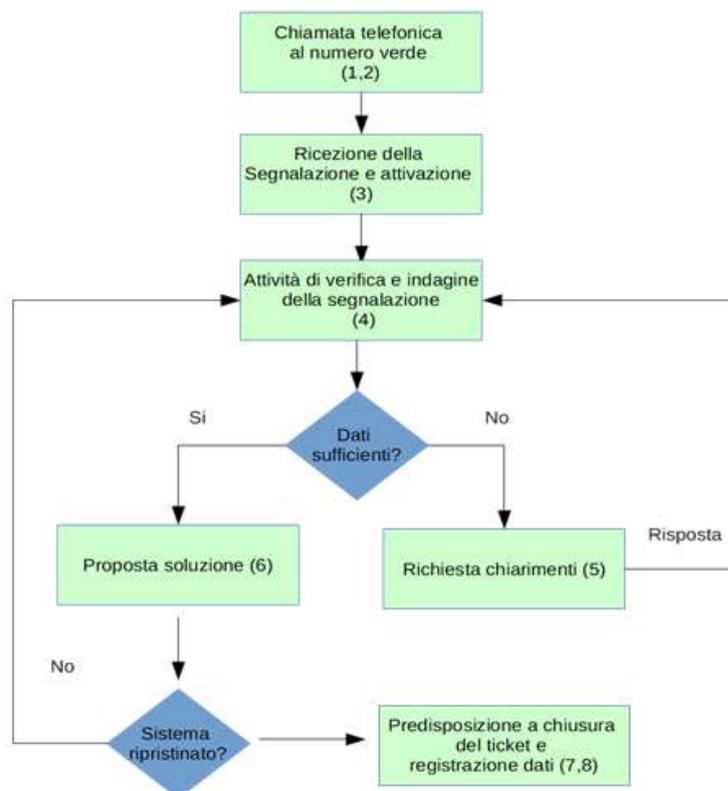
Il servizio di reperibilità al di fuori dell'orario "lavorativo standard" **estende**, per le sole Severity 1, la finestra di erogazione del servizio (descritta al paragrafo "Livelli di Servizio") includendo le seguenti fasce orarie:

ORARIO	TIPO GIORNATA
08.00 - 8.30	Giorno Lavorativo
12.30-14.00	Giorno Lavorativo
8.00-18.00	Sabato e Domenica

Il servizio è accessibile tramite apposito numero verde

### 6.2 Procedura di assistenza in contesto di reperibilità

Riportiamo in forma di flow-chart la procedura di assistenza in regime di reperibilità telefonica



flow-chart procedura di assistenza

Per ciascuna fase della procedura si riportano gli elementi rilevanti ai fini della descrizione del servizio:

ID.	ATTIVITA'	DESCRIZIONE	INPUT	OUTPUT
1.a	<b>Chiamata Telefonica</b>	Il CLIENTE effettua la chiamata telefonica al Servizio di Reperibilità CSS.	Rilevazione segnalazione	Chiamata
1.b	<b>Registrazione Ticket</b>	Oppure il CLIENTE effettua la registrazione del ticket inserendo tutte le informazioni necessarie al fine di aiutare la riproduzione e risoluzione del problema.	Rilevazione segnalazione	Ticket
2.a	<b>Ricezione telefonica della Segnalazione</b>	SMC riceve telefonicamente le informazioni sul problema, verifica il livello di gravità e si predispone ad operare.	Raccolta delle informazioni	Predisposizione e ad operare. Ed apertura ticket (vedi 3)
2.b	<b>Ricezione del Ticket</b>	SMC riceve la notifica dell'inserimento Ticket. Analizza il problema alla luce delle informazioni presenti. Nel rispondere, valuta il livello di gravità e in caso abbassa la priorità rinviando al servizio diurno.	Notifica del Ticket. Verifica gravità. Raccolta informazioni	Predisposizione e ad operare.
3	<b>Registrazione Ticket</b>	SMC registra sul proprio sistema di ticketing la chiamata telefonica del CLIENTE	Informazioni di chiamata	Inserimento Ticket
4	<b>Analisi del problema</b>	Inizio attività di troubleshooting; verifica riproducibilità del problema. Valutazione possibile ripristino del sistema.	Informazioni del Ticket.	Analisi e possibile attività di ripristino
5	<b>Richiesta ulteriori informazioni</b>	In funzione dell'analisi svolta e delle informazioni disponibili SMC richiede una integrazione di informazioni al CLIENTE.	Ticket	Richiesta telefonica o via Ticket
6	<b>Proposta Soluzione</b>	SMC in base alle sue verifiche (ed eventuali consultazioni col CLIENTE) propone la soluzione (workaround o intervento di ripristino). SMC registra sul sistema di ticketing la proposta di temporanea o soluzione definitiva.	Ticket, Ulteriori informazioni CLIENTE, verifiche in ambienti SMC	Proposta Soluzione
7	<b>Verifica e Collaudo</b>	IL CLIENTE verifica la conformità della soluzione proposta. Se conforme esegue gli interventi proposti e verifica il corretto funzionamento del sistema in produzione. Se non applicabile ritorno al punto 4.	Proposta soluzione	Valutazione Cliente
8	<b>Predisposizione chiusura del ticket</b>	SMC, ricevuta conferma dell'esito positivo dell'intervento (via telefono o sistema ticket) chiude il ticket aggiornando il sistema di knowledge. Il CLIENTE predispone secondo il suo processo di rilascio (e di gravità) la conferma della chiusura del ticket Il tecnico incaricato della reperibilità relaziona i TEAM (CLIENTE ed SMC) e aggiorna il responsabile del Servizio.	Conferma CLIENTE	Chiusura Ticket.

## 7 Definizione ed assegnazione livelli di priorità

Il livello del servizio definisce il tempo di attivazione (nella fattispecie tempo di presa in carico e di risoluzione) da parte del team di supporto a fronte di una singola segnalazione; esso è condizionato al livello di gravità della stessa (severity) che è identificabile come segue:

LIVELLO	DESCRIZIONE
<b>Livello di gravità 1</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Serio danno o chiusura totale dell'applicazione software di produzione.</li> <li>• Impossibilità di far funzionare le operazioni di sistema o le applicazioni "mission critical", implica un blocco del sistema di produzione o delle sue componenti fondamentali per l'utilizzo (es. portale non raggiungibile, impossibilità generalizzata di eseguire login o navigazione nelle pagine, impossibilità di caricare un file urgente sul portale da parte dei redattori.); per il tipo di problema che solitamente causa un incident di livello 1 (saturazione delle risorse o dei thread, processi bloccati, ecc.) l'intervento consiste in un ripristino (es. riavvio) che può essere garantito in tempi rapidi.</li> </ul>
<b>Livello di gravità 2</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Il sistema è operativo seppure con funzionalità ridotte.</li> <li>• Il sistema è instabile e presenta periodicamente delle interruzioni di servizio.</li> <li>• Le applicazioni "mission critical", anche se non direttamente coinvolte, hanno registrato interruzioni.</li> </ul>
<b>Livello di gravità 3</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Il sistema è pienamente operativo e funzionante, tuttavia si riscontrano problematiche che non incidono sulla sua utilizzabilità.</li> <li>• Una componente o un sottoinsieme dell'applicazione non funziona secondo le specifiche funzionali attese.</li> </ul>

A parità di gravità, le segnalazioni saranno gestite con metodologia di tipo FIFO (First In First Out).

## 8 Livelli di Servizio

Elenchiamo i livelli di servizio (Service Level Agreement) proposti:

Livello Gravità	PRESA IN CARICO
1	entro <b>60 minuti</b> (*) dalla richiesta
2	entro <b>2 ore lavorative</b> dalla richiesta
3	entro <b>4 ore lavorative</b> dalla richiesta

(\*) si considera il tempo lavorativo nell'orario standard, ed il tempo solare in modalità reperibilità

Livello Gravità	SOLUZIONE
1	Entro <b>8 ore</b> lavorative dalla presa in carico  Note: normalmente nel caso di segnalazione con livello di Gravità 1 l'intervento consiste in una azione di tipo ripristino data l'esigenza di riattivare immediatamente l'utilizzo delle applicazioni "mission critical"
2	Best effort
3	Best effort

In caso il ticket assegnato ad SMC, non contenga gli elementi sufficienti per soddisfare quanto richiesto e descritto nell'apposito paragrafo (del presente documento) sarà considerato nullo ai fini del rispetto degli SLA.

## 9 Attività specialistiche

Il SERVIZIO consiste in attività di supporto specialistiche inerenti le applicazioni definite.

Alcuni esempi:

- Istruzione operativa
- Controllo delle configurazioni
- Analisi applicative
- Pianificazione e rilascio aggiornamenti nelle componenti applicative (Liferay, Apache, ecc.)
- manutenzione evolutiva

Per attività progettuali sulla piattaforma Liferay l'articolo comprende un basket di **40 giornate/uomo a consumo nell'arco di due anni**

Eventuali richieste di attività specialistiche come evolutive/adequative sui portali in essere e/o sviluppi di nuove funzionalità possono essere raccolte attraverso il sistema di web ticketing classificandole "Severity 3".

Alle richieste presentate SMC fornirà una stima in termini di fattibilità, impatti, eventuale limitazione dell'ambito, costi e tempi di realizzazione che dovrà essere valutata e approvata dal Cliente prima dell'effettuazione dell'intervento.

Le figure professionali che prevediamo di utilizzare sono elencate nel seguente paragrafo e proposte al costo presente nella colonna "*Tariffa a Voi Riservata*" della medesima tabella.

## 10 Startup dei servizi (On boarding)

Per lo start up del servizio è prevista una fase di on boarding che coinvolge il Cliente e il team di supporto SMC, con lo scopo di consentire a quest'ultimo di acquisire le informazioni rilevanti per l'erogazione del servizio e la presa in carico dei sistemi oggetto del servizio.

In particolare nella fase di on boarding vengono affrontati i seguenti temi:

- Conoscenza e documentazione dell'environment del Cliente.
- Definizione delle policy di accesso ai sistemi.
- Condivisione delle procedure di accesso al servizio e di intervento.
- Definizione della gestione delle comunicazioni per l'evoluzione e i cambiamenti dell'environment del cliente (patch, upgrade, cambi HW, ecc.).
- Allineamento dei team sui ruoli e le singole responsabilità.
- Knowledge transfert al team di reperibilità.

Quota parte delle attività di on boarding richiedono una attiva collaborazione dei referenti tecnici del Cliente.

Durante la fase di on boarding verranno forniti al Cliente, nelle figure dei Key user, le utenze e password di accesso al sistema di ticketing Portal CSS ed il manuale d'uso.

Auspicabilmente le attività di on boarding sono da svolgere prima dell'attivazione del Servizio. In caso contrario saranno svolte, con la fattiva collaborazione del Cliente, nelle prime settimane di erogazione del Servizio.

## 11 Corso di formazione Liferay Fundamentals

Liferay Fundamentals permette di comprendere le basi fondamentali della Piattaforma Liferay, qualunque siano i propri obiettivi formativi. Su tali basi si costruisce una visione completa della "Digital Experience".

Di nuova strutturazione come workshop, questo corso include sia demo che esercizi liberamente personalizzabili in grado di fornire un ambiente dinamico di apprendimento.

Il corso inizia con un approfondimento dei concetti fondamentali di Liferay: come integrare gli utenti, come meglio organizzarli e raggrupparli secondo varie strategie e come controllare il loro accesso alle risorse.

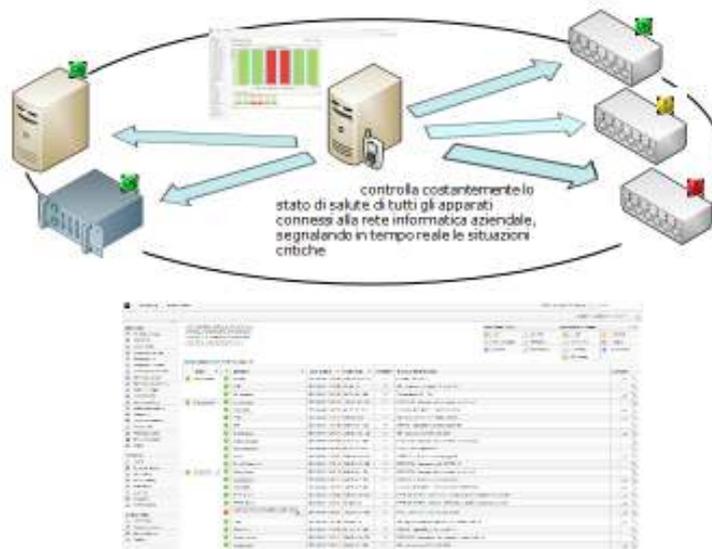
La seconda parte del corso prepara alla gestione dei siti, dei contenuti e ad una pubblicazione efficiente, evidenziando le nuove caratteristiche che permettono e facilitano l'edit direttamente sulla pagina.

Il corso si terrà in 4 sessioni da remoto di mezza giornata

## 12 Servizi Sistemistici

### 12.1 Operation Manager

Il sistema di monitoraggio – OPERATION MANAGER – controllerà che i servizi, i server e gli apparati di rete siano sempre attivi e raggiungibili; particolare attenzione sarà data ai servizi ritenuti critici per gli utenti interni ed esterni.



L'installazione viene eseguita su una virtual machine con le seguenti caratteristiche: 2 CPU, 4GB RAM, 80GB disco, sistema operativo CentOS.

Tali caratteristiche potrebbero aumentare in funzione di quanti controlli saranno integrati con Operation Manager.

## Controlli Disponibili

- **Disk Performance:** Valori e metriche di monitoraggio dei dischi. Permette di controllare e visualizzare le relative voci di "dati letti" e "dati scritti" sui relativi dischi del sistema, permettendo di monitorare la situazione relativa alle performance. Su questi valori è possibile creare delle metriche specifiche in base al sistema hardware sottostante
- **Filesystem:** Situazione disco della virtual machine controllata. I check che vengono effettuati sono relativi allo spazio e alla sua occupazione e agli inode ancora disponibili a livello di sistema operativo (anche se vi sono differenze tra i controlli su un sistema Linux ed uno Windows)
- **Controlli generici** relativi all'host sotto monitoraggio. I controlli riguardano il cambio di hostname e alcuni valori di uptime
- **Memory:** Controlli relativi allo stato della memoria della Virtual Machine. Vengono controllati i limiti del sistema e di spazio libero. Viene controllato anche lo stato di swap e generate delle metriche in base all'uso del sistema
- **Network:** Controllo generale sull'utilizzo della network. Vengono campionati sia i valori di traffico in Ingresso e Uscita senza però generare nessun alert
- **OS:** Check sul sistema relativi al carico di utenti e processi in relazione alle soglie di massima che sono impostate sui sistemi operativi. Non tutti i controlli sono presenti su S.O. Windows
- **Performance:** Check di controllo sullo stato della CPU del sistema operativo. Controlla sia il carico processi utenti che il carico processi sistema. Inoltre controlla lo stato di Wait I/O ed il carico CPU. Non tutti i parametri sono controllabili sui sistemi operativi Windows
- **Processi:** Controllo sui processi in running rispetto al massimo eseguibile su un sistema Linux
- **Security:** Check di sicurezza relativo all'accesso ai dati delle password locali del S.O. Linux
- **Controllo dello stato dell'agent** attraverso check di ping
- **Check sulle url web** della suite Open Square (Portal, ERP, CRM, Digital Invoicing). I check possono essere estesi a qualsiasi sito raggiungibile da url
- **Controlli Java:** Check tramite protocollo jmx sui parametri più significativi della JVM usata negli applicativi Open Square. Le soglie saranno quelle base impostate da Operation Manager e potranno essere variate a seconda delle specifiche del singolo applicativo. L'attivazione del protocollo jmx non è di default su tutte le installazioni della suite Open Square e l'attivazione prevede un riavvio della jvm

Tutti i controlli sopra riportati vengono notificati attraverso l'invio di email personalizzabili. L'autenticazione avviene a livello portale Operation Manager.

## Vincolo

Nel caso in cui una delle Virtual Machine oggetto del monitoraggio avesse come Sistema Operativo RedHat Linux non licenziato, al fine di permettere l'installazione dell'agent di monitoraggio di Operation Manager è obbligatorio procedere con l'acquisto anche di una licenza del Software.

## Attività di configurazione

Si prevedono 5 giornate di attività per predisporre il servizio di Operation Manager

## 13 Customer Support Service Sistemistico

Il servizio di assistenza CSS (Customer Support Service) in ambito sistemistico riguarda l'assistenza sulla infrastruttura tecnico-sistemistica del Sistema Informatico installato presso il cliente SMC e può riguardare, a seconda dei servizi acquistati:

- Piattaforma Server (Data Server, Application Server, DB Server, ecc.)
- Piattaforma Sistemi Operativi (Unix, Windows, Linux, ecc.)
- Networking, Backup, Sicurezza, ecc.
- Tools di gestione sistemistica o di comunicazione aziendale (Fax, Mailing, ...).

La tipologia di piano previsto è quello verde ( vedasi allegato CSS-SERVICE-21)

Oltre al servizio CSS Sistemistico l'articolo include un pacchetto di **5 giornate** di attività/uu a consumo

## 14 Quadro economico

Tutti i prezzi indicati nella presente articolo si intendono al **netto di I.V.A** e di ogni altra eventuale imposta da applicarsi sui programmi in base a specifiche disposizioni di legge.

NON sono previste attività onsite salvo quota parte delle attività di On boarding.

### 14.1 Attività una tantum

Servizio	Modalità	Costi unitari	Quantità	Totale (€)
On boarding del servizio	remoto/onsite	500 €/giorno	5	2.500

Servizio	Modalità	Costi unitari	Quantità	Totale (€)
Attivazione Operation Manager	remoto/onsite	500 €/giorno	5	2.500

Servizio	Modalità	Costi unitari	Quantità	Totale (€)
Corso di formazione Liferay 7.2 Fundamentals	remoto	800 €/giorno	2	1.600

### 14.2 Attività a canone annuale

Servizio	Modalità di erogazione	Totale (€)
Servizio CSS Applicativo	remoto	incluso
Manutenzione Applicativa Correttiva	remoto	9.000
Estensione servizio sabato e domenica orario 8:00-18:00 (solo Severity 1)	remoto	8.000
<b>Totale (Euro)</b>		<b>17.000</b>

Servizio	Modalità di erogazione	Totale (€)
Servizio CSS Sistemistico	remoto	3.500
Servizio Operation Manager	remoto	1.000
<b>Totale (Euro)</b>		<b>4.500</b>

### 14.3 Attività a consumo - Basket di 25 gg/uu per anno

Servizio	Modalità	Costi unitari	Quantità	Totale (€)
Servizi Specialistici di sviluppo	remoto	400 €/giorno	10	4.000
Servizi Specialistici di: PM, Sw Architect, System Architect, Information Architect, Consultant	remoto	500 €/giorno	10	5.000
Servizi Specialistici	remoto	500 €/giorno	5	2.500
<b>Totale (Euro)</b>				<b>11.500</b>

### 14.4 Tabella riassuntiva economica

Riferimento	Servizio	Totale (€)
14.1	Attività una tantum	6.600
14.2	Attività a canone annuale per 2 anni	43.000
14.3	Attivazione a consumo- Basket di 25 + 25 gg/uu per anno	23.000
<b>Totale (Euro)</b>		<b>72.600</b>

## 15 Durata dei servizi

Durata del servizio: 24 mesi dalla data di sottoscrizione del contratto.

Le prime due settimane o comunque fino al **completamento della fase di avviamento** è il periodo di on boarding in cui i servizi potrebbero essere erogati non a piene funzionalità.

## 16 Condizioni di fornitura

### CONTRATTO

2ANNI

### FATTURAZIONE

**Attività una tantum:** 100% alla firma del contratto

**Attività canone primo anno:** 100% alla firma del contratto

**Attività canone secondo anno:** 100% al rinnovo

**Attività a progettuali (Basket gg/uu):** a consuntivo mensile sulla base dei Rapporti di Prestazione Servizio.

### PAGAMENTO

B.B. **30** gg. d.f.f.m.

Tutti i prezzi indicati nella presente scheda prodotto si intendono al **netto di I.V.A.** e di ogni altra eventuale imposta da applicarsi sui programmi in base a specifiche disposizioni di legge.



# Provincia di Como

## VISTO DI REGOLARITA' CONTABILE

### DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE N. 228 / 2022

UNITA' PROPONENTE: S2.04 SERVIZIO SISTEMI INFORMATIVI  
OGGETTO: AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE DEI SITI  
ISTITUZIONALI DELLA PROVINCIA DI COMO E DEI COMUNI INTERESSATI. IMPEGNO  
DI SPESA EURO 88.572,00 (IVA INCLUSA). CODICE CIG: 9135938E86

Visto di regolarità contabile attestante la copertura finanziaria ai sensi dell'art. 147 bis del D.Lgs. n. 267 del 18.08.2000 e s.m.i.

CAP. 1450/19 IMP. 1148/2022 PER EURO 48.312,00

CAP. 1450/19 IMP. 68/2023 PER EURO 40.260,00

CAP. 1450/19 IMP. 1149/2022 PER EURO 30,00

ESITO: **FAVOREVOLE**

Lì, 22/03/2022

IL DIRIGENTE/IL RESPONSABILE DEI SERVIZI  
FINANZIARI  
PELLEGRINI SANTINA

(Sottoscritto digitalmente ai sensi  
dell'art. 21 D.L.gs n 82/2005 e s.m.i.)