



PROVINCIA DI COMO

DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE

N° 1315 DEL 05/12/2014

SETTORE Innovazione Tecnologica

OGGETTO: AFFIDAMENTO SERVIZIO DI MANUTENZIONE E ASSISTENZA DEL SOFTWARE DELL'ANAGRAFE ESTESA SOVRA COMUNALE E HOSTING PER I COMUNI OSPITATI SULLA PIATTAFORMA TECNOLOGICA REALIZZATA DALLA PROVINCIA DI COMO. ACQUISTO TRAMITE MEPA. IMPEGNO DI SPESA EURO 17.690,00 (IVA INCLUSA). CODICE CIG Z2B121E18B.

IL RESPONSABILE
ACCARDI MATTEO

Data esecutività:

OGGETTO: Affidamento servizio di manutenzione e assistenza del software dell'anagrafe estesa sovra comunale e hosting per i comuni ospitati sulla piattaforma tecnologica realizzata dalla Provincia di Como. Acquisto tramite MEPA. Impegno di spesa Euro 17.690,00 (IVA inclusa). Codice CIG Z2B121E18B.

IL DIRIGENTE
SETTORE INNOVAZIONE TECNOLOGICA
Centro di Costo n.3

Premesso che:

- con delibera n. 297/47805 dell'11/10/2005, la Giunta Provinciale ha approvato il progetto SISCoTEL "Comuni Digitali";
- uno degli obiettivi del progetto Siscotel"Comuni Digitali" era la fornitura del software dell'anagrafe estesa sovra comunale per i Comuni aderenti al progetto;
- con determinazione dirigenziale n.1235 del 11/08/2010 si è stabilito di effettuare la fornitura del software "Anagrafe estesa" mediante procedura negoziata estesa agli operatori economici ritenuti idonei, iscritti all' Albo fornitori e risultanti da un indagine di mercato, ai sensi dell'art.125 del D.Lgs. n. 163/2006 e del vigente regolamento per i servizi e le forniture economali con il sistema dell'offerta economicamente più vantaggiosa sul prezzo posto a base di trattativa;
- con determinazione dirigenziale n.1581 del 20/10/2010 si è proceduto all'affidamento, alla Ditta NordCom S.p.A. P.le Cadorna, 14, 20123 Milano, della fornitura del software "Anagrafe Estesa" per i Comuni aderenti al Progetto SISCoTEL Comuni Digitali;

Dato atto che l'art.7 del capitolato tecnico approvato per l'affidamento della fornitura del software dell'anagrafe estesa prevedeva l'assunzione, a carico della ditta aggiudicataria, di un adeguato servizio di assistenza e manutenzione in garanzia per il periodo di un anno e che, ad oggi, tale servizio è scaduto;

Considerato che si rende quindi necessario procedere all'affidamento della manutenzione per garantire, ai complessivi 86 comuni aderenti al progetto (trentadue iniziali sommati ai cinquantaquattro oggetto dell'estensione dell'anagrafe estesa), il servizio di assistenza e manutenzione del software Anagrafe estesa ed al contempo completare la fornitura con il servizio di hosting dell'applicazione stessa per il periodo di un anno;

Dato atto che:

- è stato preliminarmente verificato che allo stato attuale non è attiva, per la tipologia di servizio in oggetto, alcuna convenzione stipulata dalla Consip ai sensi dell'art. 26, comma 1, della Legge 23.12.99 n. 488 né vi sono convenzioni attive su ARCA Agenzia Regionale Centrale Acquisti - Lombardia Informatica;

VISTO il Regolamento per l'accesso e l'utilizzo del mercato elettronico della P.A. ed in particolare l'art. 33 ai sensi del quale *"le Amministrazioni possono concludere nell'ambito del M.E. contratti con i fornitori per l'acquisto di beni e servizi attraverso le procedure di scelta previste dalla Legge in materia di appalti pubblici di beni e servizi tra cui, in particolare il Codice dei Contratti Pubblici di cui al D.Lgs. n. 163/2006..."*;

Dato atto altresì che:

- in riferimento all'oggetto è stato individuato sul MEPA, Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione, il servizio di manutenzione e assistenza del software Anagrafe estesa,

comprensivo del servizio di hosting per il periodo di un anno come richiesto e cioè:

- Anagrafe estesa ePAL-Suite 3.0
- il servizio individuato è descritto nell'allegato 1) che costituisce parte integrante e sostanziale della presente determinazione;
- il fornitore sul MEPA che offre le condizioni migliori in termine di prezzo (€14.500,00 oltre IVA) e tempi di consegna (gg.30) rispetto agli altri risulta essere la Ditta NORDCOM S.P.A. - P.zale Cadorna 14, 20123 Milano - C.F./P.IVA 13384100155;

Dato atto che la somma complessiva di € 17.690,00 (IVA inclusa) trova copertura sulle disponibilità del cap. 1452/2 Residuo 1349/2012 cod. bil. 1010903, C.C. 3 del bilancio corrente esercizio;

Ravvisata la necessità di provvedere all'affidamento del servizio succitato, tramite ordinativo diretto sul MEPA;

Visto l'art. 107 del Decreto Lgs. 18/8/2000 n. 267 e l'art. 4 del D.Lgs. 30 marzo 2001 n. 165;

Richiamato l'art.125 del D.Lgs. 12/04/2006 n.163 e ss.mm.ii., che al comma 8, seconda parte, recita "Per lavori di importo inferiore a quarantamila euro, è consentito l'affidamento diretto da parte del responsabile del procedimento";

Viste:

- la deliberazione di Consiglio Provinciale del Commissario Straordinario n. 13 del 21 maggio 2014 con la quale è stato approvato il bilancio di previsione per l'anno 2014;
- la deliberazione di Giunta Provinciale del Commissario Straordinario n. 88 del 6 giugno 2014 con la quale è si procedeva all' " Approvazione Peg 2014";

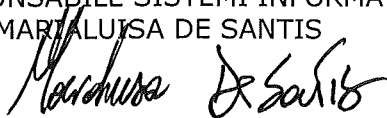
DETERMINA

- 1) che la premessa di cui sopra è parte integrante e sostanziale del presente atto;
- 2) di affidare, tramite il Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione (MEPA) al fornitore Ditta NordCom SpA, P.zale Cadorna 14, 20123 Milano, C.F./P.IVA 13384100155 - al prezzo di Euro 14.500,00 (Iva esclusa) - il servizio di manutenzione e assistenza del software Anagrafe estesa, comprensivo del servizio di hosting per il periodo di un anno con decorrenza 15/12/2014 e sino al 14/12/2015, individuato nell'allegato 1) "Anagrafe estesa ePAL-Suite 3.0", che si allega alla presente determinazione per farne parte integrante e sostanziale;
- 3) di imputare la spesa complessiva di Euro 17.690,00 al cap. 1452/2 Residuo 1349/2012 cod. bil. 1010903, C.C. 3 del bilancio corrente esercizio;
- 4) di dare atto che il presente provvedimento è conforme al PEG succitato;
- 5) di dare atto che il presente provvedimento sarà notificato con apposita lettera commerciale al fine di recepire gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari previsti dall'art. 3 della legge n. 136/2010;
- 6) di dare atto che il pagamento avverrà a seguito di ricevimento di regolare fattura;
- 7) di procedere all'ordinativo della Fornitura indicata tramite procedura on line;

Determina n. 1315 del 05/12/2014

8) di trasmettere il presente provvedimento al Settore Finanziario per gli adempimenti conseguenti ed, in copia, al Settore Controllo di Gestione ai sensi dell'art. 3 del D.L. 168/2004.

IL RESPONSABILE SISTEMI INFORMATIVI
MARIALUISA DE SANTIS



IL RESPONSABILE
ACCARDI MATTEO





PROVINCIA DI COMO

Servizio/Ufficio: Informatica
Proposta N° 2014/49
Registro: DETE

Oggetto: AFFIDAMENTO SERVIZIO DI MANUTENZIONE E ASSISTENZA DEL SOFTWARE DELL'ANAGRAFE ESTESA SOVRA COMUNALE E HOSTING PER I COMUNI OSPITATI SULLA PIATTAFORMA TECNOLOGICA REALIZZATA DALLA PROVINCIA DI COMO. ACQUISTO TRAMITE MEPA. IMPEGNO DI SPESA EURO 17.690,00 (IVA INCLUSA). CODICE CIG Z2B121E18B.

VISTO DI REGOLARITA' CONTABILE E COPERTURA FINANZIARIA
Art. 151 – comma 4 – D.L.gs. n. 267 del 18.08.2000

SI RILASCIATA VISTO di regolarità contabile attestante la copertura finanziaria.

Registrato imp. n. sub. al C.d.C. n. Tit.
Funz. Serv. Int. Cap.

Favorevole Contrario

.....
.....

Li, 11/12/2014

IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO
FINANZIARIO

PELLEGRINI SANTINA

DETERMINAZIONE N° 2014 / 1315 DEL 05/12/2014



Certificato di Sub-Impegno del 11/12/2014

Sub-Impegno N.: 516 / 2014

Importo: 17.690,00

Impegno N.: 1349 / 2012

Riferimento Bilancio / P.E.G.: 1 - 1452 / 2

Codice: 1010903 Resp.: ACCARDI MATTEO

fondi a specifica destinazione- da entrata cap. 3174

Beneficiario: NORDCOM SPA

Oggetto: AFFIDAMENTO MANUTENZIONE DEL SOFTWARE DELL'ANAGRAFE ESTESA
SOVRA COMUNALE E HOSTING PER I COMUNI PIATTAFORMA. NORDCOM

Delibera DET - 1315 / 2014 Esecutiva

Importo Impegno: 62.999,00

Sub-Impegnato: 53.503,93

Liquidato: 0,00

Disponibilità: 9.495,07

Mostra menu'

Mostra menu' ▾

Att. 1)

SCHEDA DI DETTAGLIO



Fornitore: NORDCOM S.P.A.
Acquisti verdi: -
Marca: NC
Codice articolo produttore: ePAL-Suite 3.0
Nome commerciale: Anagrafe estesa ePAL-Suite 3.0
Codice articolo fornitore: SANC 14-233
Prezzo: 14500
Unità di misura: Servizio
Quantita' Vendibile x unita' di misura: 1
Lotto minimo per unita' di misura: 60
Tempo di consegna (solo numero): 30
Disponibilità minima garantita: 50
Condizioni di Pagamento: 60 GG DF
Allegato: 
Tipo contratto: Acquisto
Area di consegna: 
Tipo di manutenzione: Manutenzione software
Denominazione del software: Anagrafe estesa
Durata temporale [mesi]: 12
Modalita' di erogazione: remota e on-site
Data ultimo aggiornamento: 2014-10-31 10:51:53.637

Immagine non disponibile

INDIETRO | **AGGIUNGI AL CARRELLO** | **AGGIUNGI A PREFERITI** | **SALVA PER IL CONFRONTO**

Manutenzione sistema Anagrafe Estesa

SANC 14-233

Indice

1	SERVIZI OFFERTI	3
1.1	Servizio di assistenza e manutenzione.....	3
1.1.1	Modalità di intervento.....	3
1.1.2	Intervento in teleassistenza	4
1.1.3	Intervento on-site	4
1.1.4	Reportistica	4
1.1.5	Orario di espletamento del servizio	4
1.1.6	Recapiti del Help Desk.....	4
1.1.7	Manutenzione correttiva.....	4
1.1.8	Monitoraggio	5
1.1.9	Assistenza Applicativa e manutenzione evolutiva	5
1.1.10	Attività on site.....	5
1.2	Servizio di hosting e back-up	5
2	Periodo contrattuale.....	6
3	Riepilogo attività offerte	6
4	Responsabilità del cliente	6
5	Responsabili di Progetto	6
6	Richiesta di modifiche	7

Dal servizio di assistenza e manutenzione sono esclusi tutti i guasti causati da improprio uso, danneggiamento o imperizia del cliente o di terzi.

1.1.8 Monitoraggio

Attraverso il software Nagios Nordcom provvederà a monitorare per ogni nodo ente:

- il nodo ente sia attivo e raggiungibile
- il file xml copiato dal dipartimentale sia stato caricato senza errori dal nodo ente
- la freschezza dei dati caricati (es: ultimo nato o deceduto)

1.1.9 Assistenza Applicativa e manutenzione evolutiva

Per quello che concerne l'assistenza sull'utilizzo del sistema, NordCom offre un servizio di assistenza applicativa on site le cui attività e i servizi offerti al cliente sono atti all'identificazione dei problemi e alla loro eventuale risoluzione, senza operare modifiche sui sistemi utilizzati.

Questo servizio è attivato aprendo un ticket presso la struttura di Help Desk.

Il Cliente verrà quindi ricontattato direttamente dalla struttura di Assistenza on site per concordare la data dell'intervento presso lo stesso. Il servizio include anche la manutenzione evolutiva, ovvero le modifiche funzionali ma non strutturali al sistema.

L'assistenza non prevede alcun intervento di modifica strutturale dei sistemi e dei prodotti, in quanto facente parte della componente di manutenzione; comprende, invece, attività di configurazione dei sistemi.

1.1.10 Attività on site

NordCom garantirà un servizio di assistenza e consulenza on-site in ambito sistemistico fino a un massimo di 12 giorni all'anno; gli interventi avranno durata massima di 8 ore. Tempi di intervento entro 48 ore dalla richiesta di supporto. I corrispettivi per le attività on-site fanno parte del canone annuale di assistenza e manutenzione e pertanto non sarà possibile usufruirne al di fuori dei 12 mesi del presente contratto.

1.2 Servizio di hosting e back-up

Qui di seguito sono illustrate sinteticamente le caratteristiche dell'hosting offerto. Il server con parametri garantiti (Memoria, Cpu, Rete) è realizzato su macchine multiprocessore multicore ridondate N+1 e con storage SAN ad alta disponibilità.

Le istanze sono dotate di:

- Controllo completo del CloudServer via web (accensione, spegnimento, monitor)
- Rete dedicata IPv4 e IPv6
- Ambiente virtualizzato dedicato senza overbooking
- Storage ad alte prestazioni basato su SAN
- Back-up Tivoli TSM settimanale

Caratteristiche:

- Configurazione Debian Linux 7.0
- Spazio disco 100 GB
- Memoria RAM 4 GB
- Processore dedicato 2 Core

Risorse di rete:

- Banda TrafficFlex Garantita 100 Mbps

2 Periodo contrattuale

Il periodo contrattuale è di 12 mesi a partire dalla data dell'ordine.

3 Riepilogo attività offerte

Servizi di assistenza e manutenzione dell'anagrafe estesa

Servizio di assistenza e manutenzione (manutenzione correttiva e adattativa) della soluzione ePal Suite:

- Sistema centrale Anagrafe Estesa
- Nodi ente installati presso i Comuni aderenti lotto 60-80 comuni
- Sistema di monitoraggio Nagios
- Servizi hosting nodo centrale anagrafe estesa
- Back-up centralizzato

4 Responsabilità del cliente

Il Cliente si impegna a mettere a disposizione del personale tecnico di NordCom un collegamento remoto ai server dove è installato il sistema documentale. Tale collegamento potrà essere sempre attivo oppure attivabile ogni qualvolta sia necessario operare sul sistema. Questo per permettere a NordCom di diagnosticare le eventuali anomalie o di operare sul sistema senza intervenire obbligatoriamente presso il Cliente.

5 Responsabili di Progetto

Per il successo dell'intera iniziativa NordCom valuta indispensabile l'individuazione di un referente di progetto per il cliente che sarà responsabilità del coordinamento delle attività tra NordCom e l'Ente. Prima

1.1.2 Intervento in teleassistenza

La teleassistenza viene erogata a condizione che il Cliente renda disponibile una connessione remota di tipo VPN o altra connessione sicura. L'intervento remoto viene effettuato da personale che conosce le piattaforme software e hardware installate presso il Cliente. Interviene in fase di diagnosi delle cause di malfunzionamento sui ticket aperti per dare una prima rapida risposta agli utenti e per effettuare gli interventi in orario di servizio. Nell'eventualità il guasto sia tale da necessitare l'intervento on site di un tecnico provvederà ad avviare tutte le fasi di escalation necessarie alla corretta gestione del ticket.

1.1.3 Intervento on-site

Qualora il problema non sia risolvibile in teleassistenza, è disponibile su richiesta un tecnico per interventi a supporto on-site del personale del Cliente. E' in grado di assistere il tecnico del Cliente e il personale che opera in primo e secondo livello nell'eventualità che la problematica segnalata dall'utente richieda livelli di competenza su particolari configurazioni. E' uno dei tecnici che presso le sedi del cliente può intervenire per assicurare una istantanea risposta anche alle chiamate inerenti le tematiche più complesse da gestire e per effettuare gli interventi in orario di servizio.

1.1.4 Reportistica

La struttura di primo livello garantisce la gestione efficiente della base dati che supporta l'infrastruttura tecnologica messa a disposizione dal fornitore: mediante la gestione dell'applicativo di Call Tracking/Activity Tracking. La struttura di primo livello si occupa pertanto di elaborare la reportistica dettagliata sul servizio e sui livelli di servizio offerti. La reportistica è fornita con procedura standard e cadenza prefissata bimestrale; inoltre può essere resa disponibile su esplicita richiesta del Committente.

1.1.5 Orario di espletamento del servizio

Dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 18:00, tranne i giorni festivi e di chiusura aziendale del fornitore. I giorni di chiusura verranno comunicati preventivamente.

1.1.6 Recapiti del Help Desk

Il Cliente potrà aprire una segnalazione ai seguenti recapiti:

Telefono: 0288894109

E-mail: callcenter@nord-com.it

1.1.7 Manutenzione correttiva

Per manutenzione correttiva, o bug fixing, si intendono le attività di modifica del sistema necessarie a correggere una difettosità ravvisata rispetto al suo normale e corretto funzionamento.

NordCom assicura il supporto di manutenzione correttiva per tutto il periodo contrattuale su qualsiasi malfunzionamento del software applicativo, compresi i connettori le personalizzazioni sviluppate dalla stessa NordCom.

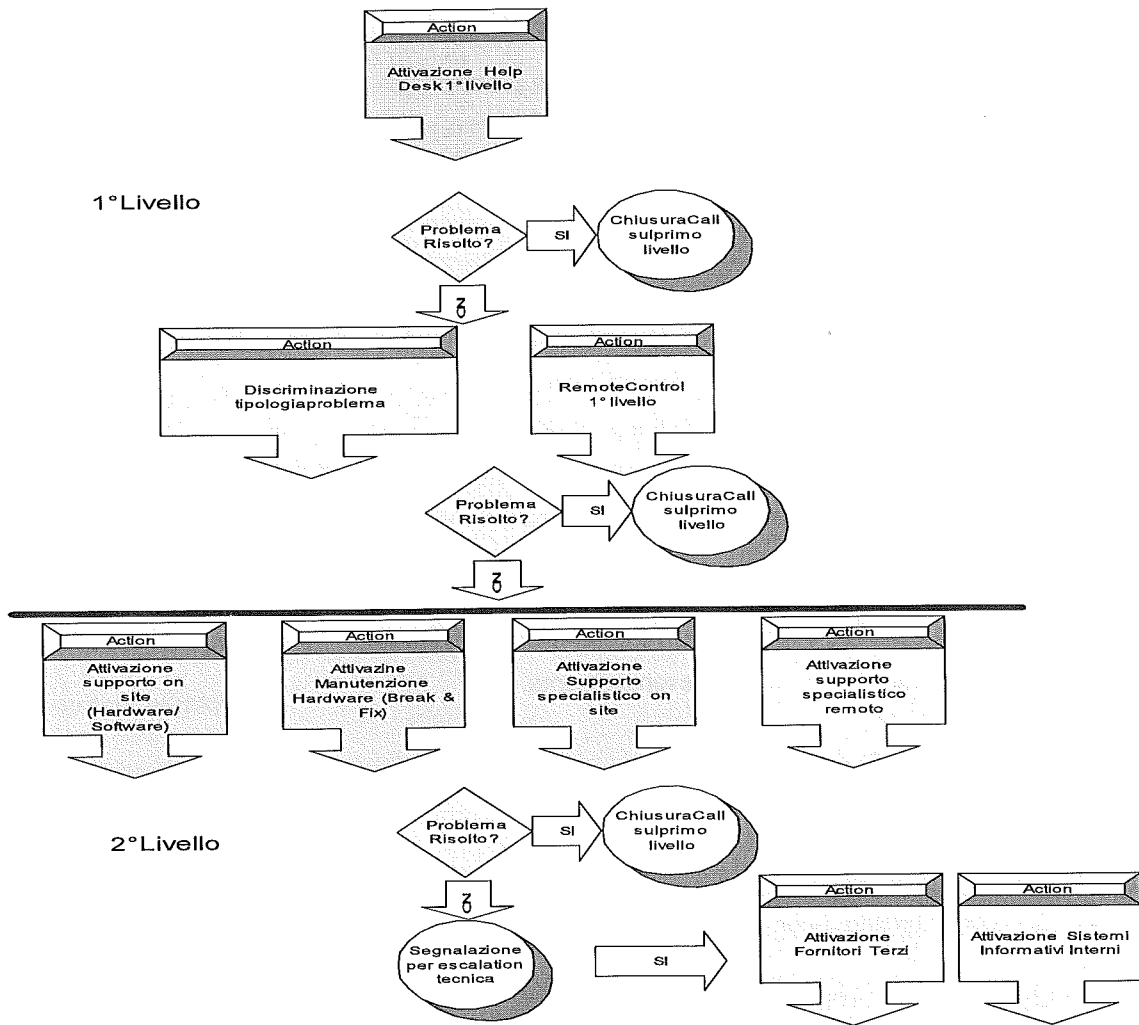
ENTRO M/G - CALL

1 SERVIZI OFFERTI

NordCom si impegna ad erogare i seguenti servizi di assistenza sul sistema Anagrafe Estesa per un'aggregazione di comuni all'interno della regione Lombardia che abbia già installato il sistema.

1.1 Servizio di assistenza e manutenzione

Le attività verranno effettuate secondo logiche di controllo, individuazione delle competenze necessarie e tracciabilità dell'attività.



1.1.1 Modalità di intervento

Per l'erogazione dei servizi, in funzione delle necessità, potranno intervenire tecnici qualificati secondo le seguenti modalità:

dell'inizio delle attività l'Ente comunicherà il responsabile di progetto che rappresenterà l'unica interfaccia per NordCom e in particolare per il responsabile di progetto NordCom per risolvere ogni questione dovesse insorgere in merito alle attività oggetto della presente.

6 Richiesta di modifiche

Se il Cliente intende modificare le specifiche funzionali e/o l'oggetto della presente offerta, dovrà presentare a NordCom apposita richiesta scritta con l'indicazione dettagliata delle modifiche da apportare. NordCom sottoporrà all'Ente una stima della variazione del corrispettivo e della tempificazione dei rilasci che si prevede possano derivare dalle modifiche proposte. Le modifiche diverranno effettive e potranno essere realizzate soltanto quando le parti avranno concordato per iscritto le variazioni all'oggetto del contratto, alla tempificazione proposta e al corrispettivo.