



## PROVINCIA DI COMO

**COPIA**

---

### DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE

N° 600 DEL 21/06/2016

#### SETTORE Innovazione Tecnologica

**OGGETTO:** AFFIDAMENTO SERVIZIO DI MANUTENZIONE E ASSISTENZA DEL SOFTWARE DELL'ANAGRAFE ESTESA PER I COMUNI OSPITATI SULLA PIATTAFORMA TECNOLOGICA REALIZZATA DALLA PROVINCIA DI COMO. ACQUISTO TRAMITE MEPA. IMPEGNO DI SPESA EURO 10.370,00 (IVA INCLUSA). CODICE CIG Z461A5B6AC.

IL RESPONSABILE  
F.to ACCARDI MATTEO

Data esecutività:

Determina n. 600 del 21/06/2016

OGGETTO: Affidamento servizio di manutenzione e assistenza del software dell'anagrafe estesa per i comuni ospitati sulla piattaforma tecnologica realizzata dalla Provincia di Como. Acquisto tramite MEPA. Impegno di spesa Euro 10.370,00 (IVA inclusa). Codice CIG Z461A5B6AC.

**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 SISCO TEL "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 economiche 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 SISCO TEL Comuni Digitali;

**Considerato** che il servizio di manutenzione del software in oggetto è in scadenza e si rende quindi necessario procedere al rinnovo dello stesso per garantire un'adeguata assistenza;

**Evidenziato** che il mancato rinnovo del servizio causerebbe danno economico rilevante alla Provincia ed ai Comuni che hanno aderito al progetto di cui in premessa;

**Dato atto che:**

- è stato preliminarmente verificato che, per la tipologia di fornitura in oggetto, allo stato attuale non è attiva alcuna convenzione stipulata dalla Consip ai sensi dell'art. 26, comma 1, della Legge 23.12.99 n. 488 né vi sono convenzioni attive sul portale ARCA Agenzia Regionale Centrale Acquisti della Regione Lombardia;
- con D.D. n. 573 del 14/06/2016 è stato autorizzato dal Segretario Generale, ai sensi dell'art.1 comma 510 della legge n.208 del 28/12/2015 l'affidamento del servizio di manutenzione e assistenza del software dell'anagrafe estesa per i comuni ospitati sulla piattaforma tecnologica di cui in premessa tramite MEPA;

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

**Dato atto 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;

Determina n. 600 del 21/06/2016

- il fornitore sul MEPA che offre le condizioni migliori in termine di prezzo (€ 8.500,00 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;
- il servizio, descritto nell'allegato 1) che costituisce parte integrante e sostanziale della presente determinazione, completa la fornitura con l' hosting dell'applicazione stessa per il periodo di un anno;

**Dato atto che altresì che:**

- l'impresa è idonea in quanto possiede i requisiti generali previsti dall'art.80 del D.Lgs. 50 del 18 aprile 2016;
- la società ha per oggetto l'attività di application server provider, consistente nella produzione, commercializzazione e erogazione al pubblico di soluzioni applicative in remoto attraverso tecnologie interne; in particolare può curare la gestione e lo sviluppo di servizi attraverso la "progettazione in proprio, realizzazione, commercializzazione e manutenzione di prodotti, infrastrutture, servizi e sistemi di telecomunicazioni, informatica, teleinformatica, telematica ed elettronica."

**Ritenuto che**, in relazione alla tipologia del servizio ed al corrispettivo stimato in Euro 8.500,00 (Iva esclusa), è possibile procedere mediante affidamento diretto ai sensi dell'art. 36 comma 2 lettera a) D.lgs 50 del 18/04/2016;

**Dato atto che** la somma complessiva di € 10.370,00 (IVA inclusa) trova copertura sulle disponibilità del cap. 1452/1 e del cap.1452/2, C.C. 3 del bilancio corrente esercizio;

**Verificata** la congruità dei prezzi esposti in relazione ai prezzi vigenti di mercato;

**Dato atto** che il mancato rinnovo del servizio sopraelencato causerebbe danni gravi e certi all'Ente, pertanto in merito ad esso non trovano applicazione le limitazioni inerenti l'esercizio provvisorio;

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

**Richiamata** la deliberazione del Presidente n.1 del 5.01.2016 all'oggetto "Proroga Piano Esecutivo di Gestione 2015 in fase di esercizio provvisorio";

**Visto** l'art.163 comma 3 del D.Lgs. n.267/2000;

**DETERMINA**

- 1) che la premessa è parte integrante e sostanziale del presente atto;
- 2) di affidare, tramite il Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione (MEPA), alla Ditta NordCom SpA, P.zale Cadorna 14, 20123 Milano, C.F./P.IVA 13384100155 la fornitura del servizio di manutenzione e assistenza del software Anagrafe estesa, comprensivo del servizio di hosting per l'anno 2016 come descritto nell'allegato 1 ed indicato dal fornitore con la seguente dicitura commerciale:
  - *Assistenza e hosting Anagrafe estesa*  
al prezzo di Euro 8.500,00 (Iva esclusa);
- 3) di imputare la spesa complessiva di Euro 10.370,00 nel modo seguente:

Determina n. 600 del 21/06/2016

- per l'importo di €. 7.140,00 al cap. 1452/1 (fondi provinciali) C.C. 3 del bilancio corrente esercizio;
  - per l'importo di €. 3.230,00 al cap. 1452/2 (fondi a specifica destinazione da entrata cap.3174) C.C. 3 del bilancio corrente esercizio;
- 4) di dare atto che il presente provvedimento è conforme al PEG sopracitato;
  - 5) di dare atto che il pagamento avverrà a seguito di ricevimento di regolare fattura;
  - 6) di dare atto che il presente provvedimento sarà integrato da scrittura privata allo scopo di recepire gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari previsti dall'art. 3 della legge n.136/2010;
  - 7) di procedere all'ordinativo della Fornitura indicata tramite procedura on line;
  - 8) di attestare che, per le motivazioni in premessa indicate, la spesa derivante dal presente provvedimento è assunta in conformità all'art.163 comma 3 del D.L.gs. n.267/2000 e ss.mm.ii.;
  - 9) 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 ed all'Ufficio Gare e Contratti;
  - 10) di inviare copia del presente affidamento ad Agid e all'ANAC come previsto dall'art.1 comma 516 Legge n.208/2015.

IL RESPONSABILE SISTEMI INFORMATIVI  
MARIALUISA DE SANTIS



IL RESPONSABILE  
F.to ACCARDI MATTEO

[Mostra menu'](#)

ALL. 1)

SCHEDA DI DETTAGLIO

Immagine non disponibile

**Fornitore:** NORDCOM S.P.A.  
**Acquisti verdi:** NO  
**Marca:** NordCom  
**Codice articolo produttore:** Anagrafe estesa  
**Nome commerciale:** Assistenza e hosting anagrafe estesa  
**Codice articolo fornitore:** SANC16-019  
**Prezzo:** 8500  
**Unità di misura:** Servizio  
**Quantità vendibile per unità di misura:** 1  
**Lotto minimo per unità di misura:** 1  
**Tempo di consegna (solo numero):** 30  
**Disponibilità minima garantita:** 50  
**Condizioni di pagamento:** 30 GG DFFM  
**Tipo assistenza:** remoto  
**Tipo contratto:** Acquisto  
**Area di consegna:**   
**Tipo di manutenzione:** Manutenzione software  
**Denominazione del software:** Anagrafe estesa  
**Durata temporale [mesi]:** 12  
**Oggetto:** Anagrafe estesa  
**Modalità di erogazione:** remoto  
**Data ultimo aggiornamento:** 2016-06-10 17:01:36.788  
**Allegato:** 

[INDIETRO](#)

[AGGIUNGI AL CARRELLO](#)

[AGGIUNGI A PREFERITI](#)

[SALVA PER IL CONFRONTO](#)

## Rinnovo servizio di hosting e manutenzione sistema Anagrafe Estesa

**SANC 16-019**

Documento: RTO-16019-01 \_00

EMISSIONE			
Data	Proposal Manager		Sales Manager
RIESAME DEL PROGETTO			
Data	Ruolo	Cognome e nome	Firma

## Indice

<b>1</b>	<b>SERVIZI OFFERTI .....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Servizio hosting .....</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>Servizio di assistenza e manutenzione .....</b>	<b>3</b>
3.1	Modalità di intervento .....	4
3.1.1	Intervento in teleassistenza .....	4
3.1.2	Orario di espletamento del servizio .....	4
3.1.3	Recapiti del Help Desk.....	5
3.1.4	Reportistica .....	5
3.2	Manutenzione correttiva.....	5
3.3	Monitoraggio .....	5
3.4	Esclusioni.....	5
<b>4</b>	<b>Periodo contrattuale.....</b>	<b>6</b>
<b>5</b>	<b>RESPONSABILITA' DEL CLIENTE .....</b>	<b>6</b>

## 1 SERVIZI OFFERTI

NordCom si impegna ad erogare i seguenti servizi:

- Hosting
- Assistenza sul sistema Anagrafe Estesa.

## 2 Servizio hosting

Qui di seguito sono illustrate sinteticamente le caratteristiche dell'hosting offerto. 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

Caratteristiche:

- Configurazione Debian Linux 5.0
- Spazio disco 100 GB
- Memoria RAM 4 GB
- Processore dedicato 2 Core

Risorse di rete:

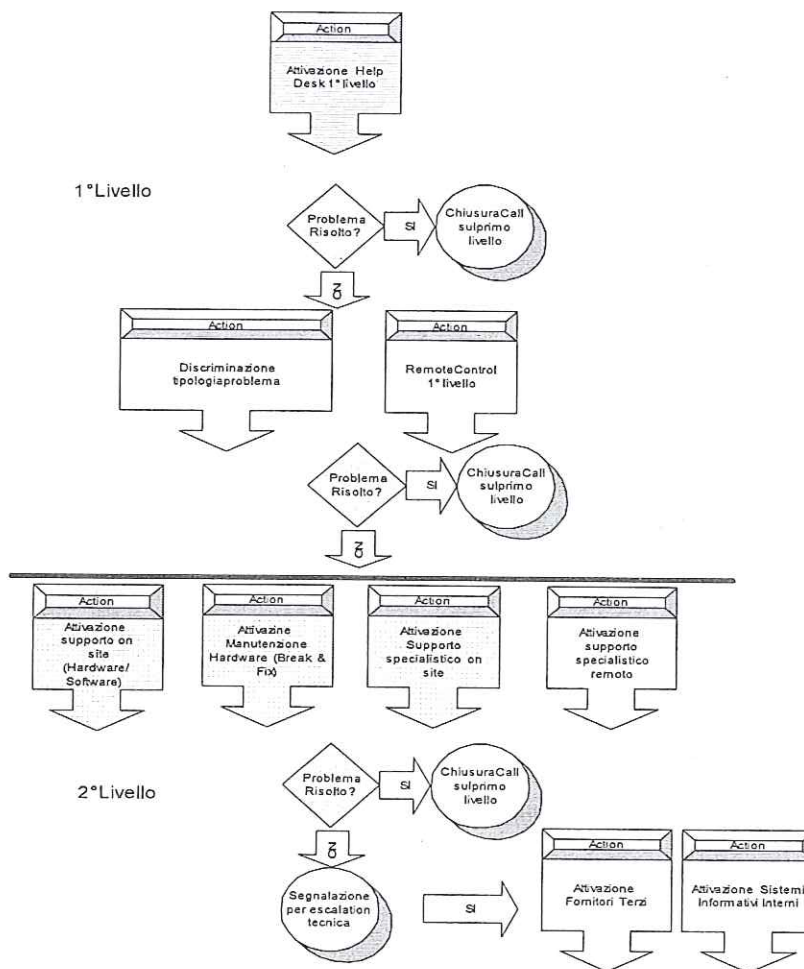
- Banda TrafficFlex Garantita 20 Mbps
- Banda TrafficFlex Richiesta 10 Mbps

La scadenza del servizio hosting è previsto per il 31/12/2016. Non è prevista nessuna possibilità di proroga oltre il 31 dicembre 2016.

## 3 Servizio di assistenza e manutenzione

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





### 3.1 Modalità di intervento

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

#### 3.1.1 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.

#### 3.1.2 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.

### 3.1.3 Recapiti del Help Desk

Il Cliente potrà aprire una segnalazione ai seguenti recapiti:

Telefono: 0288894109

E-mail: [callcenter@nord-com.it](mailto:callcenter@nord-com.it)

### 3.1.4 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.

## 3.2 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 e le personalizzazioni sviluppate dalla stessa NordCom.

## 3.3 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)

## 3.4 Esclusioni

Non si prevede alcun intervento di modifica strutturale dei sistemi e dei prodotti installati e configurati.

Non sono previsti intervento on-site, in quanto non facenti parte della componente di manutenzione.

La scadenza del servizio di assistenza e manutenzione è prevista per il 30/06/2016.

#### 4 Periodo contrattuale

SERVIZI	SCADENZA
Servizio hosting	31 dicembre 2016
Servizio di assistenza e manutenzione	30 giugno 2016

#### 5 RESPONSABILITA' 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.

Cerca Impresa



SCHEDA IMPRESA

Ragione Sociale: **NORDCOM S.P.A.**

Partita IVA: **13384100155**

Indirizzo: **P.LE CADORNA N. 14 - 20123 - MILANO (MI)**

Mappa:

Telefono: **0272151901**

Fax: **0272151909**

PEC Registro Imprese: **MARKETING@NORD-COM.IT**

Sito Internet: **WWW.NORD-COM.IT**

Legali Rappresentanti attivi sul Sistema:

- **FILIPPO MASSIMO PIPITONE**

L'impresa è attiva nelle seguenti iniziative:

Strumento	Iniziativa	Data Attivazione	Scarica Catalogo
MERCATO ELETTRONICO	ICT 2009-PRODOTTI E SERVIZI PER L'INFORMATICA E LE TELECOMUNICAZIONI	14/02/2013	
MERCATO ELETTRONICO	OFFICE103 - PRODOTTI, SERVIZI, ACCESSORI, MACCHINE PER L'UFFICIO ED ELETTRONICA-PRODOTTI,ACCESSORI E MATERIALI DI CONSUMO PER UFFICIO	23/06/2015	

[INDIETRO](#) [AGGIUNGI AI PREFERITI](#)



PROVINCIA DI COMO

Servizio/Ufficio: Informatica  
Proposta N° 2016/26  
Registro: DETE

Oggetto: AFFIDAMENTO SERVIZIO DI MANUTENZIONE E ASSISTENZA DEL SOFTWARE DELL'ANAGRAFE ESTESA PER I COMUNI OSPITATI SULLA PIATTAFORMA TECNOLOGICA REALIZZATA DALLA PROVINCIA DI COMO. ACQUISTO TRAMITE MEPA. IMPEGNO DI SPESA EURO 10.370,00 (IVA INCLUSA). CODICE CIG Z461A5B6AC.

---

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

SI RILASCIA 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, 22/06/2016

IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO  
FINANZIARIO

PELLEGRINI SANTINA

---

DETERMINAZIONE N° 2016 / 600 DEL 21/06/2016

COPIA CONFORME ALL'ORIGINALE  
(composta da n. 13 ..... fogli)  
L'Istituto Amministrativo