



## PROVINCIA DI COMO

**COPIA**

---

### **DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE**

N° 1577 DEL 23/12/2013

#### **SETTORE Innovazione Tecnologica**

**OGGETTO:** AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA SISTEMISTICA GLOBAL SERVICE PER L'INFRASTRUTTURA TECNOLOGICA DEL CENTRO SERVIZI TERRITORIALE. ACQUISTO TRAMITE MEPA. IMPEGNO DI SPESA PARI AD EURO 24.034,00 (IVA INCLUSA) . CODICE CIG ZE40D15625.

IL RESPONSABILE  
F.to ACCARDI MATTEO

Data esecutività:

**Oggetto:** Affidamento del servizio di assistenza sistemistica **Global Service** per l'infrastruttura Tecnologica del Centro Servizi Territoriale. Acquisto tramite MEPA. Impegno di spesa pari ad Euro 24.034,00 (IVA inclusa) . CODICE CIG ZE40D15625.

**IL DIRIGENTE  
SETTORE INNOVAZIONE TECNOLOGICA  
Centro di Costo n.3**

**Premesso che:**

- nell'anno 2011 la Provincia ha realizzato un Centro Servizi Territoriale all'interno del quale sono ospitate le apparecchiature informatiche necessarie per la gestione sia delle applicazioni informatiche utilizzate dagli utenti interni sia di quelle fornite ai Comuni;
- nell'ambito dei progetti di e-government sono stati realizzate diverse piattaforme tecnologiche: Albo Pretorio per 14 Comuni, 42 siti istituzionali, compresi quelli del Comune di Como, gestione rete Bibliotecaria di 90 Comuni, Anagrafe Estesa sovra comunale per 32 Comuni;
- è prevista l'installazione e la configurazione di nuovi apparati attivi al fine di consentire agli utenti l'utilizzo delle applicazioni informatiche e dei sistemi presenti all'interno del C.S.T. (Centro Servizi Territoriale);

**Considerato che:**

- con nota protocollo n. 26945 del 24 giugno 2013 indirizzata al Segretario Generale dell'Ente, al Commissario straordinario ai Sub Commissari ed al Dirigente del Settore Personale si è palesata la totale inadeguatezza delle risorse umane, sia tecniche che amministrative, assegnate al Settore Innovazione Tecnologica;
- negli ultimi due mesi, inoltre, con lettera del 20/09/2013 protocollo in entrata n. 38723 del 23/09/2013 e lettera del 05/12/2013 protocollo in entrata n. 50910 del 05/12/2013 due dei tecnici informatici alle dipendenze di questa Amministrazione, assegnati al Settore Innovazione Tecnologica, hanno rassegnato le proprie dimissioni per motivi personali;
- l'infrastruttura tecnologica dei sistemi informativi e le procedure informatiche adottate dagli uffici richiedono competenze tecniche adeguate;
- per risolvere aspetti di dettaglio dovuti alla specificità tecnica dei dipendenti dimissionari, ed al fine di integrare le competenze tecniche interne -ad oggi ridotte alla presenza di un solo tecnico - è necessario prevedere un incremento dell'attività manutentiva esterna e procedere ad una nuova e diversa pianificazione degli interventi previsti nel servizio di assistenza di cui in oggetto;
- l'infrastruttura IT interna è costituita da una farm VMware con tre nodi fisici, gli applicativi gestionali, la posta elettronica e le applicazioni specialistiche utilizzate dai diversi settori sono ospitati sulle macchine virtuali ;
- un blocco della farm VMware comporterebbe l'interruzione dei servizi principali per il funzionamento dell'Ente provinciale;
- si rende necessario il supporto di un fornitore esterno in tutti i casi in cui sia richiesta un'attività tecnico-specialistica sui sistemi installati per la gestione e la manutenzione delle tecnologie utilizzate per l'infrastruttura server quali: farm VMware, Storage, mail server server Exchange/Domino;

Determina n. 1577 del 23/12/2013

**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 che:**

- in riferimento al servizio in oggetto è stato individuato sul MEPA, Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione, il prodotto richiesto e cioè:
  - Servizio di assistenza sistemistica **Global Service 18 giornate** -che viene dettagliatamente descritto nell'offerta allegata (All.1) che costituisce parte integrante e sostanziale del presente provvedimento- per l'importo di **Euro 9.000,00** (IVA esclusa);
  - Servizio di assistenza sistemistica **Global Service Plus 8x5x8 - 6 giornate** -che viene dettagliatamente descritto nell'offerta allegata (All.1) che costituisce parte integrante e sostanziale del presente provvedimento- per l'importo di **Euro 5.350,00** (IVA esclusa);
  - Servizio di assistenza sistemistica **Global Service Plus 8x5x4 - 6 giornate** -che viene dettagliatamente descritto nell'offerta allegata (All.1) che costituisce parte integrante e sostanziale del presente provvedimento- per l'importo di **Euro 5.350,00** (IVA esclusa);
- il fornitore sul MEPA, che offre le condizioni migliori in termine di prezzo e tempi di consegna rispetto agli altri, risulta essere la ditta **IFINET- s.r.l.** Via XX Settembre, 12/14 37129-Verona C.F./P.IVA 02616120230;
- la somma complessiva di € 24.034,00 (IVA inclusa) trova copertura sulle disponibilità del cap. 1450/19 cod. bil. 1010903, C.C. 3 del bilancio di previsione corrente esercizio;

**Ravvisata** la necessità di procedere all'acquisto del prodotto succitato, tramite ordinativo diretto sul MEPA;

**Visto** l'art. 107 del Decreto Lgs. 18/8/2000 n. 267 e l'art. 4 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 n. 19 del 16/03/2012 con la quale il Consiglio Provinciale ha approvato il Bilancio di Previsione 2012, esecutiva;
- la deliberazione n. 58 del 5/4/2012 con la quale la Giunta Provinciale ha approvato il PEG relativo all'anno 2012 e successive modifiche ed integrazioni;
- la deliberazione del sub commissario vicario n. 201 del 19 dicembre 2013 di approvazione della proroga PEG 2013 in fase di esercizio provvisorio;

**VISTO** l'art. 163, comma 3, del D.Lgs. 267/2000;

**DETERMINA**

1. che la premessa di cui sopra è parte integrante e sostanziale del presente atto;

Determina n. 1577 del 23/12/2013

2. di acquistare, tramite il Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione (MEPA), presso la ditta **IFINET- s.r.l.** Via XX Settembre, 12/14 37129-Verona C.F./P.IVA 02616120230 i seguenti servizi:

- Servizio di assistenza sistemistica **Global Service 18 giornate** che viene dettagliatamente descritto nell'offerta allegata (All.1) per l'importo di ..... **Euro 9.000,00** (IVA esclusa);
- Servizio di assistenza sistemistica **Global Service Plus 8x5x8 - 6 giornate** che viene dettagliatamente descritto nell'offerta allegata (All.1) per l'importo di ..... **Euro 5.350,00** (IVA esclusa);
- Servizio di assistenza sistemistica **Global Service Plus 8x5x4 - 6 giornate** che viene dettagliatamente descritto nell'offerta allegata (All.1) per l'importo di ..... **Euro 5.350,00** (IVA esclusa);



così come individuato nelle schede di dettaglio pubblicate sul MEPA ed allegate alla presente determinazione per farne parte integrante e sostanziale (All.1);

3. di imputare la spesa complessiva pari ad Euro 24.034,00 (IVA inclusa) sul cap. 1450/19 cod. bil. 1010903 C.C.3 del bilancio corrente esercizio;
4. di dare atto che il presente provvedimento è conforme al PEG per l'esercizio finanziario 2013;
5. di dare atto che il pagamento avverrà a seguito di ricevimento di regolare fattura;
6. di trasmettere il presente provvedimento agli uffici di Ragioneria per gli adempimenti di competenza;
7. di trasmettere copia della presente determinazione al Settore Controllo di Gestione ai sensi dell'art. 3 del D.L. 168/2004.

IL RESPONSABILE  
F.to ACCARDI MATTEO

Att. 1)

SCHEDA DI DETTAGLIO

<b>Fornitore:</b> IFINET	Immagine non disponibile
<b>Acquisti Verdi:</b> -	
<b>Nome Commerciale:</b> Global Service 18 giornate	
<b>Codice Articolo Fornitore:</b> GS-18	
<b>Prezzo:</b> 750,00	
<b>Unita di Misura:</b> Canone mensile	
<b>Quantita' Vendibile x unita' di misura:</b> 1	
<b>Tempo di Consegna:</b> 10	
<b>Disponibilita Minima Garantita:</b> 2000	
<b>Condizioni di Pagamento:</b> 60 GG DFFM	
<b>Allegato:</b> 	
<b>Tipo Contratto:</b> Acquisto	
<b>Area di Consegna:</b> 	
<b>Famiglia Sistema Operativo:</b> Windows	
<b>Tecnologia server:</b> X86	
<b>Fascia Server:</b> Enterprise	
<b>Gestione apparati attivi di rete:</b> NO	
<b>Numero min-max sistemi:</b> 50	
<b>Numero min-max utenze:</b> 500	
<b>Assistenza on site [numero max ore/mese]:</b> 144	
<b>Finestra di copertura del servizio di assistenza remota:</b> Lun - Ven x 8 H	
<b>Tempo limite di consegna del manuale di gestione sistemi [giorni lavorativi]:</b> 5	
<b>Periodo di validità del contratto [mesi]:</b> 12	
<b>Data ultimo aggiornamento:</b> 2013-12-20 12:13:21,341	





Mostra menu'

Att. 1)

SCHEDA DI DETTAGLIO

**Fornitore:** IFINET  
**Acquisti Verdi:** -  
**Nome Commerciale:** Global Service Plus 8x5x4-6 glornate  
**Codice Articolo Fornitore:** GSP8X5X4-6  
**Prezzo:** 445,83  
**Unita di Misura:** Canone mensile  
**Quantita' Vendibile x unita' di misura:** 1  
**Tempo di Consegna:** 10  
**Disponibilita Minima Garantita:** 2000  
**Condizioni di Pagamento:** 60 GG DFFM

Immagine non disponibile

**Allegato:**   
**Tipo Contratto:** Acquisti  
**Area di Consegna:**   
**Famiglia Sistema Operativo:** Windows  
**Tecnologia server:** X86  
**Fascia Server:** Enterprise  
**Gestione apparati attivi di rete:** NO  
**Numero min-max sistemi:** 50  
**Numero min-max utenze:** 500  
**Assistenza on site [numero max ore/mese]:** 144  
**Finestra di copertura del servizio di assistenza remota:** Lun - Ven x 8 H  
**Tempo limite di consegna del manuale di gestione sistemi [giorni lavorativi]:** 5  
**Periodo di validità del contratto [mesi]:** 12  
**Data ultimo aggiornamento:** 2013-12-20 12:13:21.253



Mostra menu'

Att. 1)

SCHEDA DI DETTAGLIO

**Fornitore:** IFINET

**Acquisti Verdi:** -

**Nome Commerciale:** Global Service Plus 8x5x8-6 giornate

**Codice Articolo Fornitore:** GSP8X5X8-6

**Prezzo:** 445,83

**Unita di Misura:** Canone mensile

**Quantita' Vendibile x unita' di misura:** 1

**Tempo di Consegna:** 10

**Disponibilita Minima Garantita:** 2000

**Condizioni di Pagamento:** 60 GG DFFM

**Allegato:** 

**Tipo Contratto:** Acquistato

**Area di Consegna:** 

**Famiglia Sistema Operativo:** Windows

**Tecnologia server:** X86

**Fascia Server:** Enterprise

**Gestione apparati attivi di rete:** NO

**Numero min-max sistemi:** 50

**Numero min-max utenze:** 500

**Assistenza on site [numero max ore/mese]:** 144

**Finestra di copertura del servizio di assistenza remota:** Lun - Ven x 8 H

**Tempo limite di consegna del manuale di gestione sistemi [giorni lavorativi]:** 5

**Periodo di validità del contratto [mesi]:** 12

**Data ultimo aggiornamento:** 2013-12-20 12:13:21.207

Immagine non disponibile



## Provincia di Como

---

### 1. Obiettivi

---

L'Ente ha l'esigenza di disporre di un servizio di assistenza consulenziale e sistemistica per la gestione ed il supporto relativamente alla propria infrastruttura IT.

### 2. Soluzioni proposte

---

La proposta per la realizzazione del progetto sopra esposto prevede:

#### I. Servizio di Assistenza Sistemistica

##### I. SERVIZIO DI ASSISTENZA SISTEMISTICA

###### ASSISTENZA SISTEMISTICA SENZA GARANZIA SUI TEMPI DI INTERVENTO

Relativamente alle attività consulenziali e sistemistiche per la gestione e manutenzione delle tecnologie di networking, network security e infrastutture server di cui l'Azienda dispone e per la formazione su tali tecnologie, IFInet propone i servizi di assistenza sistemistica **Global Service**, in grado di supportare il Cliente in modo efficace e tempestivo in tutti i casi in cui sia richiesta un'attività tecnico-specialistica e/o di formazione sui sistemi installati: ad esempio, implementazione di nuove architetture o funzionalità, installazione di nuove patch software o release/versioni, analisi e definizione di nuove policy, integrazione con altri sistemi di networking, di network security e server, verifica periodica, anche da remoto, del corretto funzionamento dei sistemi, training sulle funzionalità dei prodotti installati, ecc..

Il servizio **Global Service** prevede sia l'assistenza telefonica, con eventuale attività in teleassistenza se consentito dalle policy di sicurezza del Cliente, con reperibilità del personale tecnico in Orario lavorativo (8.30-13.00 14.30-18.30, dal lunedì al venerdì, con esclusione dei giorni festivi), sia l'intervento presso la sede del Cliente.

Il servizio di assistenza sistemistica, per le attività svolte da remoto, richiede i seguenti prerequisiti:

- che la rete del Cliente disponga di un sistema di sicurezza perimetrale che gestisca il protocollo IPsec, per la realizzazione di un collegamento VPN tra il SOC IFInet e la rete del Cliente;
- che l'Azienda definisca delle opportune policy di sicurezza sul proprio firewall che consentano al personale tecnico del SOC IFInet di accedere ai dispositivi e sistemi, per i quali viene richiesta l'assistenza, attraverso una connessione VPN, sempre attiva, o attivabile al momento della richiesta di assistenza.

A seguito della chiamata da parte del personale dell'Azienda ed all'analisi del problema segnalato, i tecnici di IFInet, in accordo con il Cliente, definiranno le modalità di intervento, che potranno avvenire:

- da remoto, mediante collegamento all'apparato del Cliente con modalità da definirsi, con notifica tramite e-mail del lavoro svolto e della durata delle attività eseguite;
- presso la sede del Cliente.

I tempi di intervento verranno stabiliti a seconda della disponibilità del personale IFInet.





#### ASSISTENZA SISTEMISTICA CON GARANZIA DI INTERVENTO

In alternativa al servizio **Global Service** sopra descritto, IFInet propone i servizi **Global Service Plus** che prevedono l'intervento di un sistemista IFInet con tempi garantiti successivi alla chiamata del Cliente, mantenendo invariate tutte le altre caratteristiche sopra descritte.

Nel caso in cui l'Azienda abbia la necessità di disporre sia di un servizio di assistenza con tempi di intervento garantiti, per la gestione delle attività con un più alto grado di criticità, sia di un'assistenza sistemistica senza garanzia nei tempi di intervento, per attività non critiche, potrà sottoscrivere entrambe le tipologie di servizio, ciascuno con un determinato numero di giornate uomo.

I servizi **Global Service Plus** sono disponibili con la garanzia dei seguenti tempi di intervento:

- **Global Service Plus 8x5x8:** prevedono l'intervento di un sistemista IFInet entro le 8 ore successive alla chiamata del Cliente, nella fascia oraria dalle ore 9,00 alle ore 18,30 dal lunedì al venerdì, con esclusione dei giorni festivi;
- **Global Service Plus 8x5x4:** prevedono l'intervento di un sistemista IFInet entro le 4 ore successive alla chiamata del Cliente, nella fascia oraria dalle ore 9,00 alle ore 18,30 dal lunedì al venerdì, con esclusione dei giorni festivi.

#### CARATTERISTICHE DEI SERVIZI GLOBAL SERVICE

Entrambi i servizi **Global Service** e **Global Service Plus** presentano le seguenti caratteristiche:

- i servizi **Global Service** vengono proposti per 3, 6, 9, 12, 18 o 24 giornate uomo (1 giornata uomo corrisponde a 8 ore lavorate), da utilizzarsi nell'arco dei dodici mesi successivi alla data di sottoscrizione del contratto, con un prezzo rappresentato da un canone annuo;
- tutte le attività sistemistiche svolte per ciascun intervento verranno determinate a consuntivo e scalate dal numero di ore previste dal servizio;
- l'unità di misura degli interventi viene stabilita in mezz'ora, sia per le attività sistemistiche svolte presso IFInet, sia per le attività sistemistiche svolte presso la sede del Cliente;
- le attività svolte avranno le seguenti durate minime:
  - mezz'ora per gli interventi svolti presso IFInet
  - un'ora per gli interventi svolti entro la provincia di Verona
  - otto ore per gli interventi svolti al di fuori della provincia di Verona
- nella determinazione del tempo di durata di ciascun intervento presso la sede del Cliente, al tempo di effettiva durata delle attività sistemistiche, verrà aggiunto il tempo di durata della trasferta, con le seguenti modalità:
  - per gli interventi entro il comune di Verona, la durata della trasferta non verrà considerata;
  - per gli interventi entro la provincia di Verona, la durata della trasferta verrà quantificata in mezz'ora;
  - per gli interventi al di fuori della provincia di Verona, la durata della trasferta verrà quantificata nel 50% del tempo effettivamente impiegato dal personale tecnico di IFInet per il trasferimento dalla sede IFInet alla sede del Cliente e ritorno.



- per ogni attività eseguita presso IFInet, IFInet notificherà al Cliente, tramite e-mail o fax, il lavoro svolto, che il Cliente accetta senza alcuna riserva.
- per ogni attività eseguita presso il Cliente, IFInet indicherà il lavoro svolto e la relativa durata nella Scheda di Intervento che il Cliente sottoscriverà al termine dell'intervento.
- eventuali attività eccedenti le giornate uomo previste dal contratto di assistenza verranno addebitate a consuntivo, secondo le tariffe riportate nelle condizioni economiche.
- nel caso in cui le attività sistemistiche e di assistenza telefonica, iniziate durante l'Orario Lavorativo, proseguano anche in orario diverso dall'Orario Lavorativo, tali attività verranno scalate con una maggiorazione del 50% o, se non coperte dal servizio in essere, verranno fatturate secondo le tariffe indicate nelle condizioni economiche, incrementate del 50%.
- per attività sistemistiche e di assistenza telefonica pianificate per le giornate di sabato e festivi, tali attività verranno scalate con una maggiorazione del 50% o, se non coperte dal servizio Global Service, verranno fatturate secondo le tariffe indicate nelle condizioni economiche, incrementate del 50%;
- nel caso in cui, alla scadenza del servizio Global Service sottoscritto, l'Azienda non abbia utilizzato tutte le ore previste ed intenda rinnovare il servizio per i successivi 12 mesi, le ore residue saranno utilizzabili anche nei 12 mesi successivi e si sommeranno alle ore previste dal servizio Global Service rinnovato;
- nel caso in cui, alla scadenza del servizio Global Service sottoscritto, l'Azienda non abbia utilizzato tutte le ore previste e non intenda rinnovare il servizio per i successivi 12 mesi, le ore residue saranno utilizzabili fino al loro esaurimento e comunque entro e non oltre i successivi 12 mesi; le eventuali attività sistemistiche svolte da IFInet ed eccedenti le ore residue verranno fatturate secondo le tariffe indicate nelle condizioni economiche;
- In ogni caso, entro i 20 giorni successivi alla fine di ciascun mese, IFInet provvederà a pubblicare sul proprio portale web [www.ifinet.it](http://www.ifinet.it) il dettaglio delle attività svolte in ciascun mese ed a notificare al Cliente la pubblicazione di tali informazioni tramite mail.

Il Cliente potrà consultare il dettaglio delle attività svolte accedendo al portale [www.ifinet.it](http://www.ifinet.it) tramite specifiche credenziali (login e password) fornitigli da IFInet.

Le informazioni pubblicate sul portale, relative alla attività svolte da IFInet in ciascun mese, si intenderanno tacitamente accettate dal Cliente in via definitiva in caso di mancata contestazione che dovrà essere inviata dal Cliente, via mail o fax all'indirizzo [fatturazione@ifinet.it](mailto:fatturazione@ifinet.it), entro e non oltre i 10 giorni successivi alla data di notifica dell'avvenuta pubblicazione. La contestazione dovrà indicare sia gli esatti riferimenti all'attività contestata, sia elementi circostanziati e documentati relativi al motivo della contestazione; in caso di mancanza di tali contenuti, la contestazione non sarà considerata valida.

I servizi Global Service comprendono esclusivamente le prestazioni tecniche del personale specialistico di IFInet, con esclusione di qualsiasi fornitura di apparati hardware e sistemi software eventualmente impiegati durante l'esecuzione del Servizio.

IFInet avrà la facoltà di subappaltare a terzi parte delle prestazioni necessarie per l'esecuzione del presente Accordo.



#### SERVIZI GLOBAL SERVICE CON REPERIBILITÀ 24x7

Per quelle Aziende che hanno l'esigenza di estendere il supporto sistemistico alle 24 ore, 7 giorni su 7, IFInet propone i seguenti servizi opzionali:

o **Global Service - opzione Reperibilità 4x24x7 Flat:** prevede la possibilità di richiedere attività sistemistiche su tutte le tecnologie supportate da IFInet in Orario di Reperibilità (18.30 - 8.30 dal lunedì al venerdì e 0.00 - 24.00 sabato, domenica e giorni festivi), con tempi di intervento entro le 4 ore dalla chiamata del Cliente.

o **Global Service - opzione Reperibilità 4x24x7 Single Tech:** prevede la possibilità di richiedere attività sistemistiche limitatamente a specifiche tecnologie supportate da IFInet, in Orario di Reperibilità (18.30 - 8.30 dal lunedì al venerdì e 0.00 - 24.00 sabato, domenica e giorni festivi), con tempi di intervento entro le 4 ore dalla chiamata del Cliente.

L'opzione **Reperibilità 4x24x7 Flat** prevede un canone annuo per l'accesso al supporto telefonico di IFInet oltre il normale orario lavorativo (18.30 - 8.30 dal lunedì al venerdì e 0.00 - 24.00 sabato, domenica e giorni festivi) su tutte le tecnologie supportate da IFInet.

L'opzione **Reperibilità 4x24x7 Single Tech** prevede un canone annuo per l'accesso al supporto telefonico di IFInet oltre il normale orario lavorativo (18.30 - 8.30 dal lunedì al venerdì e 0.00 - 24.00 sabato, domenica e giorni festivi) per ciascuna tecnologia/famiglia di apparati per la quale si richiede la possibilità di assistenza sistemistica (ad es. router, switch, firewall, farm Citrix, cluster Microsoft, mail server Domino/Exchange, server VMware, ecc.).

Per entrambe le opzioni **Reperibilità 4x24x7 Flat** e **Reperibilità 4x24x7 Single Tech** è previsto inoltre un contributo "una tantum" per ciascun intervento effettuato in Orario di Reperibilità, differenziato a seconda che l'attività sistemistica venga svolta da remoto oppure "on site" presso la sede del Cliente.

Tale contributo una tantum comprende tutte le attività svolte nell'Orario di Reperibilità e le eventuali spese di trasferta, mentre eventuali attività svolte in Orario Lavorativo verranno scalate dal numero di ore previste dal Servizio Global Service in essere.

#### SOLUZIONE PROPOSTA

Sulla base delle esigenze dell'Azienda, IFInet propone i seguenti servizi di assistenza e consulenza sistemistica:

- Servizio **Global Service - 18 giornate**, senza garanzia dei tempi di intervento da parte dei tecnici IFInet; questo servizio verrà utilizzato per le attività pianificate;
- Servizio **Global Service Plus 8x5x8 - 6 giornate**, con garanzia dei tempi di intervento da parte dei tecnici IFInet entro le 8 ore successive alla chiamata del Cliente, nella fascia oraria dalle ore 9,00 alle ore 18,30 dal lunedì al venerdì, con esclusione dei giorni festivi; questo servizio verrà utilizzato per le attività con una media criticità;
- Servizio **Global Service Plus 8x5x4 - 6 giornate**, con garanzia dei tempi di intervento da parte dei tecnici IFInet entro le 4 ore successive alla chiamata del Cliente, nella fascia oraria dalle ore 9,00 alle ore 18,30 dal lunedì al venerdì, con esclusione dei giorni festivi; questo servizio verrà utilizzato per le attività con una elevata criticità;



▪ Servizio **Global Service - opzione Reperibilità 4x24x7 Single Tech**, con garanzia dei tempi di intervento da parte dei tecnici IFInet entro le 4 ore successive alla chiamata del Cliente, nella fascia oraria dalle ore 0,00 alle ore 24,00 7 giorni su 7; questo servizio verrà utilizzato per le attività con una elevata criticità in caso di problematiche tecniche relative alla tecnologia VMware in produzione presso il datacenter del Cliente.

Tutte le attività saranno svolte da personale tecnico di IFInet di livello Senior, con numerosi anni di esperienza ed elevate competenze relativamente alle seguenti tecnologie:

- Sistemi Operativi Server Microsoft
- Microsoft Exchange Server
- VMware
- Soluzioni di backup

### 3. Condizioni Economiche

#### ☛ Servizi di Assistenza Sistemistica

- Servizio di assistenza sistemistica **Global Service 18 giornate**, con le caratteristiche sopra descritte, comprende 18 giornate uomo di attività, (pari a 144 ore lavorative) **canone annuo a Voi riservato:** Euro 9.000,00

#### Assistenza sistemistica con garanzia di intervento

- Servizio di assistenza sistemistica **Global Service Plus 8x5x8 - 6 giornate**, con le caratteristiche sopra descritte, comprende 6 giornate uomo di attività, (pari a 48 ore lavorative) **canone annuo a Voi riservato:** Euro 5.350,00

- Servizio di assistenza sistemistica **Global Service Plus 8x5x4 - 6 giornate**, con le caratteristiche sopra descritte, comprende 6 giornate uomo di attività, (pari a 48 ore lavorative) **canone annuo a Voi riservato:** Euro 5.350,00

#### Opzioni: estensione reperibilità

- Servizio di assistenza sistemistica **Global Service - opzione Reperibilità 4x24x7 Single Tech**, estensione per attività di assistenza con tempi di intervento 4x7x24, canone annuo per ciascuna categoria di dispositivi/tecnologie (es. firewall, router, switch, vmware, storage, backup, server MS, ecc.) relativamente alla quale si chiede l'estensione del servizio di assistenza sistemistica: Euro 3.600,00

- Servizio di assistenza sistemistica **Global Service opzione Reperibilità 4x24x7 Flat** e **opzione Reperibilità 4x24x7 Single Tech**, contributo una tantum per ciascuna chiamata e con attività svolta da remoto: Euro 250,00

- Servizio di assistenza sistemistica **Global Service opzione Reperibilità 4x24x7 Flat** e **opzione Reperibilità 4x24x7 Single Tech**, contributo una tantum per ciascuna chiamata e con attività svolta "on site" presso la sede del Cliente: Euro 500,00

### 4. Condizioni di Fornitura

<b>Tempi di Consegna</b>	:	01/01/2014
<b>Modalità e luogo di Consegna</b>	:	presso Vostra sede Porto Franco entro circa 50 giorni lavorativi dalla data di ricevimento dell'ordine
<b>Prezzi</b>	:	netti - IVA 21% Esclusa
<b>Tariffe per attività sistemistiche</b>	:	Nel caso in cui il Cliente non abbia sottoscritto il Servizio con l'Estensione Orario Lavorativo e le Prestazioni Aggiuntive vengano svolte in orario diverso dall'Orario Lavorativo, le tariffe indicate verranno incrementate del 50%. Nel caso in cui il Cliente non abbia sottoscritto il Servizio con l'Estensione Orario Lavorativo e le Prestazioni Aggiuntive vengano svolte il sabato o in giorni festivi, le tariffe indicate verranno incrementate del 50%.
<b>Trasferte</b>	:	comprese nel costo "a corpo" del presente progetto
<b>Fatturazione</b>	:	servizi Global Service: trimestrale anticipata. attività sistemistiche: a consuntivo, con fatturazione a completamento lavori Salvo accordi specifici con il Cliente, la fatturazione potrà essere allineata al trimestre solare
<b>Modalità invio ordini</b>	:	gli ordini vanno inviati controfirmati o via fax allo 045.800.94.00 o via e-mail ad <a href="mailto:ordini@ifinet.it">ordini@ifinet.it</a>
<b>Validità Offerta</b>	:	21/12/2012
<b>Modalità di pagamento</b>	:	R.D. 60 GG D.F.F.M. (inserire ABI _____ CAB _____)



In caso di mancato pagamento entro i termini previsti, al Cliente saranno addebitati interessi di mora calcolati sulla base del tasso indicato dal D.lgs 231/02 e ss.mm. Trascorsi 30 (trenta) giorni dalla data prevista per il pagamento, il Cliente riconosce ad IFInet il diritto di sospendere l'erogazione del Servizio, senza ulteriore formale avviso o intimazione. La sospensione del Servizio non comporta automaticamente l'estinzione del rapporto contrattuale di cui al presente Contratto. Resta in ogni caso impregiudicato per IFInet il diritto di richiedere ed agire per il pagamento dei crediti maturati e maturandi durante il periodo di sospensione del Servizio. Nel caso in cui, nel periodo di durata del presente Contratto, il Cliente richieda Prestazioni Aggiuntive, tali prestazioni verranno addebitate secondo le tariffe indicate nella sezione "Condizioni economiche" della presente offerta.

#### Durata e recesso

Il presente Contratto ha durata di 12 (dodici) mesi a partire dalla data di attivazione del Servizio. Ad ogni scadenza, ciascun servizio dovrà essere rinnovato con accordo scritto tra le parti.

Il recesso da parte del Cliente dovrà essere comunicato mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento, da pervenire con almeno due mesi di anticipo rispetto alla naturale scadenza del servizio.

La data di attivazione del Servizio potrà corrispondere al verificarsi del primo dei seguenti eventi:

- comunicazione al Cliente delle credenziali (es. login e password) per accedere al Servizio;
- comunicazione al Cliente dei codici delle licenze attivate, oggetto del servizio
- collaudo del Servizio, risultante da apposito Modulo di Collaudo sottoscritto dal Cliente e da IFInet
- consegna e sottoscrizione di un documento da cui si evinca l'attivazione del servizio (es. Scheda di intervento)

Il Cliente che decida di recedere anticipatamente dal presente Contratto sarà comunque tenuto al pagamento di una penale di terminazione pari alla somma residua del valore del Servizio, calcolata sull'ammontare dei canoni mensili da corrispondersi dal momento del recesso alla scadenza del periodo di validità del Contratto. Il Cliente, inoltre, potrà recedere anticipatamente dal presente Contratto, senza dover corrispondere alcuna penale di terminazione, nei seguenti casi:

- in caso di inadempienze reiterate e documentate degli obblighi assunti da IFInet;
- qualora IFInet modifichi le caratteristiche del Servizio, previa comunicazione scritta al Cliente almeno quindici giorni prima dell'entrata in vigore delle modifiche, ed il Cliente constati che le nuove caratteristiche non consentano di mantenere i livelli di servizio concordati.

Il recesso per queste motivazioni dovrà essere notificato dal Cliente ad IFInet mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento, dovrà contenere l'esatta indicazione delle motivazioni del recesso ed avrà effetto solo 30 giorni dopo la notifica ad IFInet, senza che questa abbia potuto porvi rimedio.

Luogo e data, \_\_\_\_\_

IFInet S.r.l.

Il Cliente

\_\_\_\_\_



PROVINCIA DI COMO

Servizio/Ufficio: Informatica  
Proposta N° 2013/33  
Registro: DETE

Oggetto:AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA SISTEMISTICA GLOBAL SERVICE PER L'INFRASTRUTTURA TECNOLOGICA DEL CENTRO SERVIZI TERRITORIALE. ACQUISTO TRAMITE MEPA. IMPEGNO DI SPESA PARI AD EURO 24.034,00 (IVA INCLUSA) . CODICE CIG ZE40D15625.

---

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, 31/12/2013

IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO  
FINANZIARIO

GALETTI DARIO

---

DETERMINAZIONE N° 2013 / 1577 DEL 23/12/2013