



## PROVINCIA DI COMO

### DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE

N° 830 DEL 10/11/2015

#### SETTORE Innovazione Tecnologica

**OGGETTO:** AFFIDAMENTO SERVIZIO DI MANUTENZIONE, ASSISTENZA E HOSTING PER 31 SITI ISTITUZIONALI OSPITATI SULLA PIATTAFORMA TECNOLOGICA REALIZZATA DALLA PROVINCIA DI COMO PER LA DURATA DI UN ANNO A PARTIRE DAL 13 NOVEMBRE 2015. ACQUISTO TRAMITE SINTEL - PIATTAFORMA ACQUISTI DELLA REGIONE LOMBARDIA. IMPEGNO DI SPESA EURO 34.770,00 (IVA INCLUSA). CODICE CIG Z0916E5A39.

IL RESPONSABILE  
ACCARDI MATTEO

Data esecutività:

**OGGETTO:** Affidamento servizio di manutenzione, assistenza e hosting per 31 siti istituzionali ospitati sulla piattaforma tecnologica realizzata dalla Provincia di Como per la durata di un anno a partire dal 13 novembre 2015. Acquisto tramite SINTEL – PIATTAFORMA ACQUISTI DELLA REGIONE LOMBARDIA. Impegno di spesa Euro 34.770,00 (IVA inclusa).  
Codice CIG: Z0916E5A39.

**IL DIRIGENTE DEL SETTORE AFFARI GENERALI,  
ISTITUZIONALI E LEGALI ED 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" è la progettazione e realizzazione di siti web per i Comuni aderenti al progetto;
- è stato richiesto a tutti i Comuni aderenti di confermare l'interesse alla realizzazione dei siti istituzionali previsti nel progetto esecutivo e, sulla base delle adesioni pervenute si è proceduto all'indizione di apposita gara per la realizzazione dei relativi siti;
- con determinazione dirigenziale n.1133 del 26/07/2010 si è determinato di procedere alla fornitura di n. 18 siti comunali 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.1776 del 19/11/2010 si è proceduto all'affidamento della fornitura di n. 18 siti comunali per alcuni comuni aderenti al progetto SISCOtel Comuni Digitali;
- in data 22 ottobre 2007 è stato sottoscritto l' Accordo di programma per la realizzazione di alcuni portali comunali, l'attivazione di servizi on -line di livello 1, servizi on-line di livello 2 e di livello 3 e 4. del progetto "Clicc@servizi" da tutti i Comuni interessati, attribuendo alla Provincia le funzioni di Ente di coordinamento e di soggetto attuatore del progetto;
- il progetto Riuso prevedeva la realizzazione dei siti istituzionali per i Comuni che hanno sottoscritto l'accordo di programma del progetto Clicc@servizi;
- con determinazione dirigenziale n. 1387 del 08/11/2011 veniva affidata l'"Estensione della fornitura di n.18 siti istituzionali nell'ambito del Progetto Siscotel Comuni Digitali" a n.19 Comuni aderenti al Progetto Riuso ed alla Provincia di Como, secondo le condizioni previste nell'offerta presentata tramite posta elettronica in data 08/11/2011;
- con determinazioni dirigenziali n.1437 dell'11/12/2013 e n. 793 del 30/7/2014 è stata affidata, tramite il MEPA (Mercato elettronico della Pubblica Amministrazione) la manutenzione e assistenza software e l'hosting per i 40 siti istituzionali ospitati sulla piattaforma tecnologica realizzata dalla provincia di Como;

**considerato che** si rende necessario procedere all'affidamento del servizio di gestione per i 31 siti istituzionali ospitati sulla piattaforma tecnologica realizzata dalla provincia di Como scaduto il 4/10/2015;

**dato atto** che, ai sensi dell'art. 26 della legge 23 dicembre 1999 n. 488, come modificata dal D.L. 168 del 12 luglio 2004, per l'affidamento del servizio in argomento si intende utilizzare la piattaforma SINTEL Regione Lombardia, realizzata da Lombardia Informatica S.p.A. nel rispetto di quanto disposto dal D.Lgs. n. 163/2006, dal relativo Allegato XII, dalla Direttiva 2004/18/CE, nonché in conformità ai D.Lgs. n. 82/2005 (Codice dell'Amministrazione Digitale) e nel rispetto dei principi di economicità, di efficacia, di tempestività, di correttezza, di libera concorrenza, di parità di trattamento, di non discriminazione, di trasparenza e di proporzionalità;

Determina n. 830 del 10/11/2015

**atteso che** in data 2/11/2015 si è provveduto al lancio di una RDO – richiesta di offerta – rivolta alla Ditta NPO SISTEMI SRL con sede Via Vittor Pisani, 6 – 20124 - MILANO – C.F. – P.IVA 08820850967 per l’affidamento del servizio di manutenzione, assistenza e hosting per 31 siti istituzionali ospitati sulla piattaforma tecnologica realizzata dalla Provincia di Como n. 71148419 come da documento che qui si allega quale parte integrante e sostanziale (All. 1);

**vista** l’offerta presentata dalla Ditta NPO SISTEMI SRL tramite il portale Sintel, che per i servizi richiesti, espone una somma pari ad Euro 28.500,00 (IVA esclusa);

**atteso che** il prezzo richiesto appare congruo in relazione ai prezzi di mercato richiesti per la stessa tipologia di servizi;

**considerato, pertanto**, che questa Amministrazione ritiene opportuno affidare il servizio di cui sopra alla ditta suddetta a seguito di una valutazione del rapporto tra il servizio offerto e il costo richiesto, considerando che lo spostamento dell’infrastruttura tecnologica ospitante i siti istituzionali comporterebbe un aggravio economico;

**dato atto che** la Ditta NPO SISTEMI SRL è tenuta ad assolvere a tutti gli obblighi previsti dall’art. 3 della Legge n. 136/2010 al fine di assicurare la tracciabilità dei movimenti finanziari relativi all’appalto;

**dato atto altresì** che qualora la Ditta NPO SISTEMI SRL non assolva agli obblighi previsti dall’art. 3 della Legge n. 163/2010 per la tracciabilità dei flussi finanziari relativi al contratto, esso si risolve di diritto ai sensi del comma 9 del medesimo art. 3;

**visto** il report riepilogativo della procedura, qui allegato quale parte integrante e sostanziale del presente provvedimento;

**dato atto altresì** che la spesa complessiva di € 34.770,00 (IVA inclusa) trova copertura sulle disponibilità del cap. 1452/2 cod. bil. 1010903, C.C. 3 del bilancio di previsione 2015;

**Visto** l’art.107 del Decreto Lgs. 18/08/2000 n.267 e l’art.4 D.Lgs. 30 marzo 2001 n.165;

**Visto** l’art. 163 del Decreto Lgs. 18/8/2015 n. 267;

**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”;

**Atteso che**, questa Provincia opera in gestione provvisoria ex art.163, comma 2, del D.Lgs. n.267/2000 e constatato che la spesa derivante dal presente provvedimento è limitata alle sole operazioni necessarie per evitare che siano arrecati danni patrimoniali certi e gravi all’Ente derivanti dalla mancata erogazione del servizio di assistenza e manutenzione dei siti istituzionali dei comuni aderenti;

**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”;
- la deliberazione del Presidente n. 76 del 30/12/2014 con la quale è stata disposta la proroga del PEG in fase di esercizio provvisorio;

**DETERMINA**

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

Determina n. 830 del 10/11/2015

2. di affidare alla Ditta NPO SISTEMI SRL – Via Vittor Pisani, 6 – 20124 – MILANO (MI) C.F.- P. IVA 08820850967 il servizio di manutenzione, assistenza e hosting per 31 siti istituzionali ospitati sulla piattaforma tecnologica realizzata dalla Provincia di Como per il periodo di un anno a partire dal 13/11/2015 così come indicato nel report riepilogativo della procedura ed allegato alla presente determinazione per farne parte integrante e sostanziale (All.1);
3. di impegnare la spesa complessiva di **Euro 34.770,00** (IVA inclusa) al **cap. 1452/2** codice bilancio 1010903 c.c.3 bilancio esercizio anno 2015;
4. di dare atto che il presente provvedimento è conforme al PEG sopracitato e che la spesa impegnata sarà esigibile nell'anno 2015;
5. di dare atto che il contratto si intende perfezionato a seguito della conclusione della procedura sulla piattaforma Sintel Regione Lombardia e 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 regolari fatture;
7. 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  
ACCARDI MATTEO



---

# Report della Procedura MANUTENZIONE, ASSISTENZA E HOSTING PER 31 SITI ISTITUZIONALI OSPITATI SULLA PIATTAFORMA TECNOLOGICA REALIZZATA DALLA PROVINCIA DI COMO n. 71148419 effettuata da Provincia di Como

## Sommario

|                                      |   |
|--------------------------------------|---|
| Configurazione della Procedura ..... | 1 |
| Partecipanti alla Procedura .....    | 2 |
| Riepilogo Offerte .....              | 3 |
| Aggiudicazione Definitiva .....      | 3 |
| Comunicazioni di Procedura .....     | 4 |

## Configurazione della Procedura

Questo capitolo contiene tutti i dettagli sulla configurazione della procedura.

### *Informazioni generali sulla Procedura*

|  |   |
|--|---|
| <i>Id Procedura</i>                              | 71148419  |
| <i>Nome Procedura</i>                            | MANUTENZIONE, ASSISTENZA E HOSTING PER 31 SITI<br>ISTITUZIONALI OSPITATI SULLA PIATTAFORMA TEC-<br>NOLOGICA REALIZZATA DALLA PROVINCIA DI CO-<br>MO |
| <i>Codice CIG</i>                                | Z0916E5A39  |
| <i>Num. Protocollo</i>                           | 1212991   |
| <i>Codice CPV principale</i>                     | 72400000-4 - Servizi di Internet  |
| <i>Responsabile Unico del Procedi-<br/>mento</i> | Matteo Accardi  |
| <i>Nome Ente</i>                                 | Provincia di Como   |

### *Informazioni sul tipo di Procedura*

|                           |   |
|---------------------------|---|
| <i>Tipo di Procedura</i>  | RdO (Richiesta di Offerta)                              |
| <i>Finalità della RDO</i> | RdO per cottimo fiduciario mediante affidamento diretto |

Report della Procedura MANUTENZIONE, ASSISTENZA E HOSTING PER 31 SITI ISTITUZIONALI OSPITATI SULLA PIATTAFORMA TECNOLOGICA REALIZZATA DALLA PROVINCIA DI COMO n. 71148419 effettuata da Provincia di Como

Per prezzo o per sconto? Per prezzo

Base dell'asta 28.500,00000 EUR

Informazioni sulle tempistiche della Procedura

Data di avvio della Procedura lunedì 2 novembre 2015 10.34.09 CET

Termine ultimo per la presentazione delle offerte lunedì 9 novembre 2015 23.30.00 CET

**Tabella 1. Requisiti della Rdo**

| Nome   | Descrizione   | Tecnico / Informativo | Tipologia                    | Punteggio tecnico | Formato  | Valori                                     |
|--|---|-----------------------|------------------------------|-------------------|----------|--|
| Dichiarazione di accettazione termini e condizioni | Il Concorrente dichiara di accettare integralmente la documentazione di gara, i relativi allegati e tutti i termini e le condizioni ivi previste. | Amministrativo        | Vincolato a risposta singola |                   |          | Dichiaro di accettare termini e condizioni |
| Autocertificazione                                 | Il concorrente compila e allega l'autocertificazione richiesta dall'amministrazione   | Amministrativo        | Libero                       |                   | Allegato |  |

## Partecipanti alla Procedura

Questo capitolo contiene tutti i dettagli sui partecipanti alla procedura.

**Tabella 2. Schede dei fornitori invitati alla trattativa**

|                     |  |
|---------------------|--|
| Ragione sociale     | NPO SISTEMI SRL                            |
| Login               | S5147RL                                    |
| Indirizzo e-mail    | sales@nposistemi.it                        |
| P. IVA / Cod. Istat | 08820850967                                |
| Indirizzo           | VIA VITTOR PISANI 6, 20124 MILANO (Italia) |
| Numero telefono     | 02925961                                   |

## Riepilogo Offerte

Questo capitolo contiene i dettagli riguardanti tutte le offerte. Le offerte sono ordinate per data, ad incominciare dalla più recente.

**Tabella 3. Riepilogo delle offerte**

|                                   |                                     |
|-----------------------------------|-------------------------------------|
| <i>Id Offerta</i>                 | 1447087340082                       |
| <i>Num. Protocollo Ente</i>       | Non protocollata                    |
| <i>Fornitore</i>                  | NPO SISTEMI SRL                     |
| <i>Modalità di partecipazione</i> | Forma Singola                       |
| <i>Data</i>                       | lunedì 9 novembre 2015 17.42.20 CET |
| <i>Prezzo offerto</i>             | 28.400,00000 EUR                    |

## Aggiudicazione Definitiva

Questo capitolo contiene i dettagli riguardanti l'aggiudicazione definitiva della Procedura.

**Tabella 4. Responsabile di procedimento**

|                                     |                                  |
|-------------------------------------|----------------------------------|
| <i>Nome</i>                         | Accardi Matteo                   |
| <i>Login</i>                        | Matteo Accardi                   |
| <i>Società (P.IVA o Cod. ISTAT)</i> | Provincia di Como (00606750131)  |
| <i>Indirizzo email</i>              | presidenza@pec.provincia.como.it |
| <i>Num. telefono</i>                | 031230294                        |

**Tabella 5. Fornitore a cui è stata aggiudicata la procedura in maniera definitiva.**

|                                     |                               |
|-------------------------------------|-------------------------------|
| <i>Nome</i>                         | NPO SISTEMI SRL               |
| <i>Login</i>                        | S5147RL                       |
| <i>Società (P.IVA o Cod. ISTAT)</i> | NPO SISTEMI SRL (08820850967) |
| <i>Indirizzo email</i>              | sales@nposistemi.it           |
| <i>Num. telefono</i>                | 02925961                      |
| <i>Commento all'aggiudicazione</i>  | ok                            |

## Comunicazioni di Procedura

Questo capitolo contiene l'elenco delle comunicazioni della procedura inviate e spedite dall'utente che ha richiesto il report.

Non è stata inviata né ricevuta alcuna comunicazione dalla procedura.



Provincia di Como – Settore Innovazione Tecnologica

MANUTENZIONE, ASSISTENZA E HOSTING PER 31  
SITI ISTITUZIONALI OSPITATI SULLA PIATTAFORMA  
TECNOLOGICA REALIZZATA DALLA PROVINCIA DI  
COMO



## Sommario

|         |                                   |   |
|---------|-----------------------------------|---|
| Art. 1  | Finalità .....                    | 2 |
| Art. 2  | Oggetto dell'appalto .....        | 2 |
| Art. 3  | Architettura .....                | 3 |
| Art. 4  | Servizio.....                     | 3 |
| Art. 5  | Backup .....                      | 3 |
| Art. 6  | Monitoraggio .....                | 3 |
| Art. 7  | Trouble Ticketing .....           | 3 |
| Art. 8  | Tempi di intervento .....         | 3 |
| Art. 9  | Obblighi del Fornitore.....       | 4 |
| Art. 10 | Aggiudicazione del servizio ..... | 4 |
| Art. 11 | Obblighi di riservatezza.....     | 4 |
| Art. 12 | Presentazione dell'offerta .....  | 5 |
| Art. 13 | Pagamenti.....                    | 5 |
| Art. 14 | Sospensione dei pagamenti.....    | 5 |
| Art. 15 | Controversie .....                | 5 |
| Art. 16 | Disposizioni finali .....         | 5 |
| Art. 17 | Ulteriori precisazioni.....       | 5 |



## Art. 1 Finalità

Il presente capitolato definisce le specifiche per la prestazione del servizio di manutenzione, assistenza e hosting per 31 siti istituzionali ospitati sulla piattaforma tecnologica realizzata dalla Provincia di Como.

Di seguito si elencano i siti istituzionali oggetto del servizio richiesto:

| N° | ENTE   | DOMINIO  |
|----|--|--|
| 1  | Argegno  | <a href="http://www.comune.argegno.co.it">www.comune.argegno.co.it</a>                             |
| 2  | Bene Lario                                     | <a href="http://www.comune.benelario.co.it">www.comune.benelario.co.it</a>                         |
| 3  | Blessagno                                      | <a href="http://www.comune.blessagno.co.it">www.comune.blessagno.co.it</a>                         |
| 4  | Brienno  | <a href="http://www.comune.brienno.co.it">www.comune.brienno.co.it</a>                             |
| 5  | Casasco Intelvi                                | <a href="http://www.comune.casascodintelvi.co.it">www.comune.casascodintelvi.co.it</a>             |
| 6  | Castiglione Intelvi                            | <a href="http://www.comune.castiglionedintelvi.co.it">www.comune.castiglionedintelvi.co.it</a>     |
| 7  | Cavargna                                       | <a href="http://www.comune.cavargna.co.it">www.comune.cavargna.co.it</a>                           |
| 8  | Ceremate                                       | <a href="http://www.comune.ceremate.co.it/">www.comune.ceremate.co.it/</a>                         |
| 9  | Claino con Osteno                              | <a href="http://www.comune.clainoconosteno.co.it">www.comune.clainoconosteno.co.it</a>             |
| 10 | Como   | <a href="http://www.comune.como.it/">www.comune.como.it/</a>                                       |
| 11 | Comunità Montana Valli del Lario e del Ceresio | <a href="http://www.cmalpilepontine.it/">www.cmalpilepontine.it/</a>                               |
| 12 | Cusino   | <a href="http://www.comune.cusino.co.it">www.comune.cusino.co.it</a>                               |
| 13 | Dizzasco                                       | <a href="http://www.comune.dizzasco.co.it">www.comune.dizzasco.co.it</a>                           |
| 14 | Fenegro'                                       | <a href="http://www.comune.fenegro.co.it">www.comune.fenegro.co.it</a>                             |
| 15 | Grandola ed Uniti                              | <a href="http://www.comune.grandolaeduniti.co.it">www.comune.grandolaeduniti.co.it</a>             |
| 16 | Inverigo                                       | <a href="http://www.comune.inverigo.co.it">www.comune.inverigo.co.it</a>                           |
| 17 | Laglio   | <a href="http://www.comune.laglio.co.it">www.comune.laglio.co.it</a>                               |
| 18 | Lipomo   | <a href="http://www.comune.lipomo.co.it/">www.comune.lipomo.co.it/</a>                             |
| 19 | Maslianico                                     | <a href="http://www.comune.maslianico.co.it">www.comune.maslianico.co.it</a>                       |
| 20 | Montorfano                                     | <a href="http://www.comune.montorfano.co.it">www.comune.montorfano.co.it</a>                       |
| 21 | Orsenigo                                       | <a href="http://www.comune.orsenigo.co.it">www.comune.orsenigo.co.it</a>                           |
| 22 | Pellio Intelvi                                 | <a href="http://www.comune.pelliointelvi.co.it">www.comune.pelliointelvi.co.it</a>                 |
| 23 | Pigra  | <a href="http://www.comune.pigra.co.it">www.comune.pigra.co.it</a>                                 |
| 24 | Plesio   | <a href="http://www.comune.plesio.co.it">www.comune.plesio.co.it</a>                               |
| 25 | Ramponio Verna                                 | <a href="http://www.comune.ramponioverna.co.it">www.comune.ramponioverna.co.it</a>                 |
| 26 | Rovellasca                                     | <a href="http://www.comune.rovellasca.co.it">www.comune.rovellasca.co.it</a>                       |
| 27 | Sala Comacina                                  | <a href="http://www.comune.salacomacina.co.it">www.comune.salacomacina.co.it</a>                   |
| 28 | San Bartolomeo Val Cavargna                    | <a href="http://www.comune.sanbartolomeo.co.it">www.comune.sanbartolomeo.co.it</a>                 |
| 29 | San Nazzaro Val Cavargna                       | <a href="http://www.comune.sannazzarovalcavargna.co.it">www.comune.sannazzarovalcavargna.co.it</a> |
| 30 | Turate   | <a href="http://www.comune.turate.co.it">www.comune.turate.co.it</a>                               |
| 31 | Villaguardia                                   | <a href="http://www.comune.villaguardia.co.it">www.comune.villaguardia.co.it</a>                   |

## Art. 2 Oggetto dell'appalto

La fornitura del sistema in oggetto prevede:

1. servizio di hosting per 31 siti istituzionali;
2. manutenzione ordinaria degli stessi tramite servizi di supporto telefonico ed e-mail di primo livello; per la durata di un anno a partire dal 13 novembre 2015.



### Art. 3 Architettura

Al fine di garantire un'efficace continuità di servizio deve essere gestito l'ambiente fault tolerant in high availability, composto da server di front end ridondati collegati ad un sistema cloud di archiviazione dei dati di tipo relational database service. L'accesso ai server di front end deve essere gestito attraverso un sistema di bilanciamento delle connessioni, ottimizzato per preservare le sessioni di utilizzo lato utente, capace di elevate prestazioni tramite l'utilizzo di algoritmi di scelta dell'instradamento sulla base delle condizioni di carico dei nodi di front end.

### Art. 4 Servizio

Al di sopra dell'architettura descritta nell'Art. 3 è presente un sistema software per la gestione dei portali basato su OpenCMS, sistema di content management opensource esteso attraverso l'attivazione del modulo di clustering OCEE che, in combinazione con il sistema di bilanciamento, permette di rispondere efficacemente alle problematiche di failover e sicurezza degli ambienti applicativi.

### Art. 5 Backup

Il fornitore inoltre, dovrà prevedere un sistema automatico di gestione del backup e del recovery denominato "Automated Backup". Tale sistema rende possibile il recovery point-in-time dell'istanza di database attraverso l'esecuzione di snapshot, ovvero un backup del database e dei transaction-logs che fotografa lo stato del database e lo archivia per un determinato periodo di tempo. Questa feature permette quindi di poter eseguire il ripristino del DB in un qualsiasi momento durante tale periodo fino agli ultimi cinque minuti. Si prevede un backup retention-period di un giorno.

### Art. 6 Monitoraggio

Il funzionamento applicativo deve essere garantito tramite il controllo automatizzato dei sistemi hardware e software. In caso di eventuali anomalie bloccanti il un tempo di intervento deve essere pari a quattro ore.

### Art. 7 Trouble Ticketing

Oltre al supporto telefonico si rende disponibile l'utilizzo di un sistema di trouble ticketing, con numero di ticket illimitato, in grado di gestire, tutte le problematiche inerenti il funzionamento dei portali e siti web ospitati sull'architettura proposta. Il fornitore dovrà indicare l'indirizzo e-mail sul quale ricevere le richieste.

### Art. 8 Tempi di intervento

Saranno garantiti i seguenti tempi di intervento:

| <i>Tipologia di intervento</i>                                     | <i>Business Time<br/>(lun-ven 9,00h-13,00h / 14,00h-18,00h)</i> |
|--|---|
| Presenza in carico della segnalazione via e-mail / telefonica.     | Immediato   |
| Presenza in carico delle attività per la risoluzione del problema. | Tempo massimo < 2 ore dalla presa in carico della chiamata      |
| Risoluzione del problema.  | Tempo massimo < 4 ore dalla presa in carico della chiamata      |



Per chiamata si intende la ricezione dal sistema di trouble ticketing di un evento che contenga tutte le informazioni previste e che riguardi le componenti della piattaforma. I livelli di severità sono i seguenti:

- critico: il sistema non è operativo;
- serio: parti del sistema non sono operative.

Capacità e tempestività di risoluzione dei problemi e penali:

| <i>Attività</i>          | <i>Misure da rilevare</i>  | <i>Valori di soglia</i>   | <i>Penali da applicare per ogni punto percentuale peggiorativo rispetto ai valori di soglia</i> |
|--------------------------|--|---|---|
| Risoluzione del problema | Numero dei giorni di ritardo rispetto a quanto concordato riguardo a passi e tempistiche necessarie alla risoluzione.  | Problemi classificati come "critici": 1 giorno lavorativo oltre al tempo concordato per la risoluzione del problema.<br>Problemi classificati come "seri": 2 giorni lavorativi oltre al tempo concordato per la risoluzione del problema. | 1% del valore contrattuale del servizio nel bimestre.   |
| Riapertura del problema  | Percentuali di chiamate riaperte rispetto al numero totale dei casi considerati risolti, per i quali l'utente riapre le chiamate nei due giorni lavorativi successivi alla risoluzione del problema. | Problemi classificati come "critici": 1% dei casi.<br>Problemi classificati come "seri": 3% dei casi.   | 1% del valore contrattuale del servizio nel bimestre.   |

#### Art. 9 Obblighi del Fornitore

Il fornitore si obbliga ad effettuare la manutenzione, assistenza e hosting dei siti istituzionali, secondo quanto descritto agli articoli 3, 4, 5, 6, 7, 8 entro 30 giorni dall'affidamento.

#### Art. 10 Aggiudicazione del servizio

La Provincia di Como, in sede di comunicazione dell'avvenuta aggiudicazione del servizio, provvederà a trasmettere alla Ditta appaltatrice l'elenco delle persone autorizzate a richiedere il servizio. Le richieste saranno inviate dalla Ditta appaltatrice via e-mail.

Il personale della Ditta appaltatrice provvederà, per ogni uscita, alla compilazione di rapporto d'intervento con la descrizione del lavoro svolto, delle ore (o minuti in caso di intervento inferiore all'ora) di lavoro. Tale rapporto dovrà essere sottoscritto dal personale esecutore dell'intervento e dalla persona incaricata della Provincia di Como.

#### Art. 11 Obblighi di riservatezza

L'appaltatore assume l'obbligo di agire in modo che il personale dipendente, incaricato di effettuare le prestazioni contrattuali, mantenga riservati i dati e le informazioni di cui venga in possesso, non divulghi e



non ne faccia oggetto di sfruttamento, rispettando rigorosamente le direttive della legge 196/2003 e successive modifiche ed integrazioni.

L'obbligo di cui al precedente comma non concerne i dati che siano o divengano di pubblico dominio o che già siano in possesso dell'impresa fornitrice, nonché, salva diversa indicazione in contratto, i concetti, le idee, le metodologie e le esperienze tecniche che vengono portati a sua conoscenza nel corso del contratto, o in esecuzione delle prestazioni contrattuali.

La stazione appaltante assume, altresì, l'obbligo di mantenere riservate le informazioni tecniche portate a sua conoscenza dall'impresa fornitrice, nello svolgimento del rapporto contrattuale, come informazioni riservate.

#### Art. 12 Presentazione dell'offerta

Dovrà essere presentata offerta dettagliata con l'indicazione dell'importo previsto per il servizio come descritto agli articoli 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8 ed indicazione dell'importo complessivo e di eventuali canoni degli anni successivi.

#### Art. 13 Pagamenti

Il pagamento del servizio avverrà con canone trimestrale anticipato.

Le fatture di eventuali diversi servizi a tariffa dovranno essere emesse entro la fine del mese in cui sono stati erogati e il pagamento sarà effettuato entro trenta giorni dalla fattura, salvo quanto diversamente previsto per legge.

Il prezzo della fornitura dovrà essere comprensivo dei costi della sicurezza afferenti all'esercizio dell'attività svolta dell'impresa.

#### Art. 14 Sospensione dei pagamenti

La Provincia di Como, al fine di garantirsi in modo efficace sulla puntuale osservanza delle clausole previste nel presente capitolato, può sospendere il pagamento all'impresa cui sono state contestate inadempienze nell'esecuzione della fornitura.

#### Art. 15 Controversie

In caso di controversie di qualsiasi natura, la competenza, in via esclusiva, spetterà al foro di COMO.

#### Art. 16 Disposizioni finali

L'Ente si riserva la facoltà di risolvere il contratto mediante comunicazione scritta con raccomandata A.R. inviata almeno 15 giorni prima della risoluzione nel caso in cui la Ditta non osservi le norme concordate.

Per quanto non previsto dal presente capitolato a completamento delle disposizioni in esso contenute, si applicano le norme di legge e di regolamento vigenti in materia.

#### Art. 17 Ulteriori precisazioni

Tutte le norme e i termini indicati nel Capitolato, devono ritenersi essenziali e vincolanti, ove non espressamente specificato diversamente, ai fini dell'appalto.

Nel caso in cui uno o più comuni decidessero di non usufruire più del servizio in oggetto, l'importo contrattuale verrà ridotto sulla base del numero di ticket gestiti per quel comune e dello spazio di hosting occupato.



Provincia di Como

**Certificato di Impegno** del 12/11/2015

Impegno N.: 2126 / 2015      Importo: 34.770,00

Riferimento Bilancio / P.E.G.: 1 - 1452 / 2      Codice: 1010903 Resp.: ACCARDI MATTEO  
fondi a specifica destinazione- da entrata cap. 3174

Beneficiario: **\*\* SOLO CONTABILITA' ECONOMICA \*\***

Oggetto: AFFIDAMENTO SERV MANUT ASSISTENZA E HOSTING PER 31 SITI  
ISTITUZIONALI OSPITATI SULLA PIATTAFORMA TECNOLOGICA REALIZZATA DA  
PROVINCIA COMO

Delibera DET - 830 / 2015      Esecutiva

Stanziamento: 222.674,82

Impegnato: 83.520,42

Disponibilità: 139.154,40



PROVINCIA DI COMO

Servizio/Ufficio: Informatica  
Proposta N° 2015/27  
Registro: DETE

Oggetto:AFFIDAMENTO SERVIZIO DI MANUTENZIONE, ASSISTENZA E HOSTING PER 31 SITI ISTITUZIONALI OSPITATI SULLA PIATTAFORMA TECNOLOGICA REALIZZATA DALLA PROVINCIA DI COMO PER LA DURATA DI UN ANNO A PARTIRE DAL 13 NOVEMBRE 2015. ACQUISTO TRAMITE SINTEL - PIATTAFORMA ACQUISTI DELLA REGIONE LOMBARDIA. IMPEGNO DI SPESA EURO 34.770,00 (IVA INCLUSA). CODICE CIG Z0916E5A39.

---

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, 12/11/2015

IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO  
FINANZIARIO  
GALETTI DARIO

---

DETERMINAZIONE N° 2015 / 830 DEL 10/11/2015