



Spett.le
COMUNE DI DESENZANO

Santarcangelo di Romagna 09 GIUGNO 2023

Oggetto:

Proposta tecnico economica per le attività di upgrade alla nuova soluzione SICR@web EVO in modalità SaaS

In riferimento alla sua gentile richiesta, le inviamo la nostra migliore offerta tecnico/economica per la fornitura dei servizi in oggetto.

Il presente documento descrive le modalità, i servizi e il processo di migrazione dei servizi all'interno dell'Investimento **1.2 - Abilitazione e facilitazione migrazione al Cloud per le PA Locali a valere sul PNRR**. - M1C1 PNRR FINANZIATO DALL'UNIONE EUROPEA - NextGenerationEU, come indicati nella candidatura presentata dal Comune di DESENZANO – modalità migrazione B - Aggiornamento in sicurezza di applicazioni in cloud, secondo le priorità e i vincoli imposti dall'Avviso stesso. Siamo certi che apprezzerà la soluzione da noi proposta, appositamente studiata per assicurare la gestione puntuale delle attività del suo ufficio.

Il Gruppo Maggioli realizza sistemi informativi in grado di trasformare i classici strumenti gestionali in reali investimenti tecnologici per una gestione evoluta, efficiente ed economica dei processi e delle procedure interne, capaci di favorire il passaggio ad una vera "Amministrazione Digitale".

Ringraziandola sin da ora per l'attenzione riservataci, restiamo a sua disposizione per ogni ulteriore chiarimento.

Cordiali saluti

Maggioli spa
Fabrizio Cavallini



via del Carpino, 8
47822 Santarcangelo
di Romagna (RN)

fax 0541 622100
maggiolspa@maggioli.it
www.maggioli.it

di Rimini • R.E.A. n. 219107
C.F. 06188330150
P. IVA 02066400405

Euro 2.215.200
interamente versato

PIANO NAZIONALE DI RIPRESA E RESILIENZA
MISSIONE 1 - COMPONENTE 1
INVESTIMENTO 1.2
“ABILITAZIONE AL CLOUD PER LE PA LOCALI”
SICR@web EVO



Indice

SICR@web EVO: l'EVOluzione della suite Socr@web	4
SICR@web EVO e il PNRR	5
Aggiornamento in sicurezza di applicazioni in Cloud	5
Il Rispetto del Principio del DNSH	5
SICR@web EVO: Offerta SaaS	6
Servizi per la messa in produzione	7
Servizi Oggetto di Migrazione e Cronoprogramma	7
Offerta Economica	8
Condizioni Contrattuali	13

SICR@WEB EVO: L'EVOLUZIONE DELLA SUITE SICR@WEB

SICR@web EVO è la nuova soluzione Maggioli, EVOLUZIONE della suite Socr@web oggi in uso da oltre 2.000 enti, che nasce dalla scelta di investire in una soluzione che potesse da un lato garantire la completezza funzionale della precedente Suite e dall'altro essere tecnologicamente all'avanguardia. Si tratta infatti di una soluzione:

- sviluppata con interfaccia utente full responsive, realizzata in HTML5 su framework Angular;
- fruibile attraverso i più comuni browser come Chrome, Edge o Firefox;
- utilizzabile su qualunque device e sistema operativo senza necessità di componenti aggiuntivi o installazioni (quali ad esempio la java virtual machine).

La nuova soluzione non è semplicemente il risultato di un rifacimento dell'interfaccia, resa più moderna e flessibile, ma è anche il frutto di un percorso di rivisitazione della logica applicativa della suite Socr@web che ha portato ad una migliore usabilità di numerose funzionalità.

SICR@web EVO, in linea con quanto previsto per le Pubbliche Amministrazioni sia nel Piano Triennale dell'Informatica che nel Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza, è una soluzione orientata al cloud e che favorisce pertanto la migrazione al Cloud delle Pubbliche Amministrazioni.



SICR@WEB EVO E IL PNRR

Nell'ambito delle iniziative relative alla Missione 1 Componente 1 "Digitalizzazione, innovazione e sicurezza nella PA" del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) sono stati pubblicati gli avvisi relativi all'Investimento 1.2 "Abilitazione al cloud per le PA locali".

I Comuni potranno effettuare la migrazione avvalendosi dei due modelli di migrazione come delineato nella Strategia Nazionale per il Cloud:

- A. *Trasferimento in sicurezza dell'infrastruttura IT* (detta anche Lift&Shift).
- B. *Aggiornamento in sicurezza di applicazioni in cloud*.

L'opzione *Trasferimento in sicurezza dell'infrastruttura IT* consente di sfruttare la strategia di migrazione Lift&Shift (anche detta Rehost), cioè la migrazione al Cloud dell'infrastruttura già esistente, senza la necessità di reingegnerizzare le applicazioni. Tale modalità consiste nel migrare l'intero servizio, comprensivo di applicazioni e dati su un hosting cloud senza apportare modifiche agli applicativi, ovvero replicando il servizio esistente in un ambiente cloud.

AGGIORNAMENTO IN SICUREZZA DI APPLICAZIONI IN CLOUD

L'opzione B. *Aggiornamento in sicurezza di applicazioni in Cloud*, invece, offre la possibilità di migrare le applicazioni utilizzando una tra le strategie Repurchase/Replace e **Replatform**. Per Repurchase/Replace si intende l'acquisto di una soluzione nativa in Cloud, in genere erogata in modalità Software as a Service, mentre per Replatforming si intende la riorganizzazione dell'architettura applicativa sostituendo intere componenti del servizio in favore di soluzioni Cloud native in modo da usufruire dei benefici dell'infrastruttura Cloud.

La soluzione SICR@web EVO, essendo una soluzione orientata al cloud, permette agli Enti di procedere con il modello di migrazione al punto B attraverso un Replatforming dell'architettura applicativa.

Come previsto dal bando e dalla documentazione tecnica Agid e dal percorso di Cloud Enablement, la migrazione in modalità **re-platform** prevede di adeguare lo scenario applicativo per meglio sfruttare le caratteristiche di un ambiente cloud sostituendo in tutto o in parte componenti applicative quali ad esempio il database management per migliorare la resilienza della base dati sfruttando la disponibilità e semplicità di configurazione dei meccanismi di scalabilità, ridondanza, backup, patching, sicurezza, data encryption, hardware fault tolerance e monitoring.

IL RISPETTO DEL PRINCIPIO DEL DNSH

Tutti gli interventi previsti dal PNRR nazionale dEVOno rispettare il principio Do No Significant Harm (DNSH), non arrecando alcun danno significativo all'ambiente. Si tratta di un principio fondamentale per accedere ai finanziamenti del Recovery and Resilience Facility (RRF), il documento che si propone di sostenere interventi che contribuiscano ad attuare l'Accordo di Parigi e gli obiettivi di sviluppo sostenibile

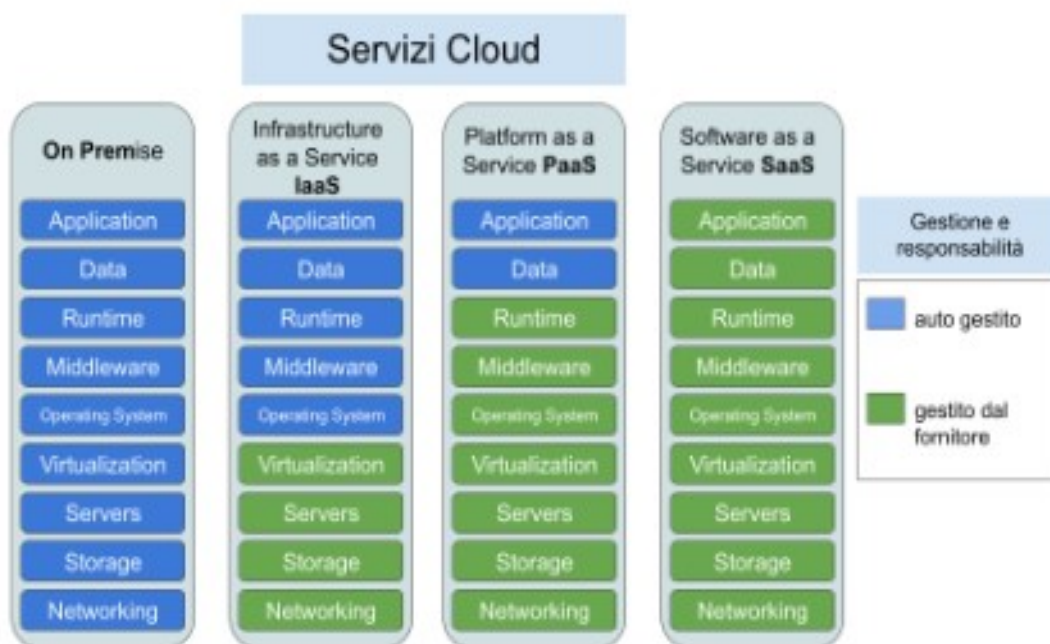
delle Nazioni Unite, in coerenza con il Green Deal europeo, e deve essere rispettato lungo tutta la fase di attuazione.

Maggioli garantisce il rispetto del principio in quanto il servizio viene erogato attraverso data center che, oltre ad essere qualificati nel marketplace Agid, sono anche “DNSH compliant” in quanto iscritti al Codice di Condotta Europeo sull'efficientamento energetico dei Data Center (Data Centres Code of Conduct). La soluzione Maggioli non è strettamente legata ad un singolo Cloud Service Provider, ma in relazione alle opportunità concesse dal mercato per una migliore efficienza, efficacia e sfruttamento delle risorse cloud verrà individuata l'infrastruttura più idonea da utilizzare in ambito private cloud (Data Center Maggioli, DATA4 di Milano) oppure public cloud (Google, Microsoft o AWS). Si evidenzia che i data center DATA4 (MaggioliCloud), Google e Microsoft rientrano nel code of conduct disponibile all'indirizzo <https://e3p.jrc.ec.europa.eu/coc-dc-partners>.

L'utilizzo di altri data center (quali ad esempio i sistemi regionali) è subordinato al rispetto del requisito del DNSH e alla compatibilità tecnica con gli strumenti della nostra architettura e verrà valutata l'idoneità a seguito di specifico assessment.

SICR@WEB EVO: OFFERTA SAAS

La presente offerta prevede l'utilizzo di SICR@web EVO in modalità Software as a Service in quanto la soluzione è qualificata da AGID e pubblicata nel Cloud Marketplace. La modalità di erogazione del servizio SaaS delle suite include oltre all'erogazione delle funzionalità software anche la fornitura di tutti i servizi necessari alla piena fruizione da parte del cliente. Il modello di seguito proposto evidenzia come la transizione al SaaS deleghi la gestione e la responsabilità dal cliente (il Comune titolare del dato) al fornitore di servizi cloud con un evidente beneficio in termini di efficienza ed efficacia dell'organizzazione.



L'Ente è quindi sollevato da tutti i problemi di sicurezza, ridondanza dell'architettura, controllo degli accessi fisici e remoti, amministrazione, manutenzione, backup e recovery dei sistemi fisici. Inoltre, può scalare risorse HW e SW in funzione delle proprie specifiche esigenze.

Il servizio SaaS viene erogato a fronte della sottoscrizione da parte dell'Ente di un contratto che prevede un canone annuale omnicomprensivo di tutti i servizi necessari all'uso dell'applicazione (assistenza, manutenzione, sicurezza, scalabilità, infrastruttura tecnologica, aggiornamenti), economicamente sostenibile anche in futuro, coerente rispetto alla mole di servizi proposti e alla delega al fornitore di tutte le attività di manutenzione di infrastruttura, piattaforma, software on-premise e storage, anche in termini di sicurezza e protezione del dato. La revisione annuale dei canoni, sempre in ottica di sostenibilità futura, sarà legata unicamente ai meccanismi inflazionistici attinenti la composizione del canone annuale SaaS nel suo complesso che comprende anche elementi (quale il costo dell'energia) indipendenti dalla nostra volontà.

SERVIZI PER LA MESSA IN PRODUZIONE

Il passaggio alla nuova soluzione sarà quindi legato ad un pacchetto di servizi comprensivo di:

- **attività tecniche** per l'attivazione dell'ambiente applicativo per il funzionamento in cloud che deve essere utilizzato tramite web browser;
- **attività di project management, assesment e documentazione** ai fini del raggiungimento degli obiettivi del PNRR;
- **attività di formazione** sulle nuove interfacce di SICR@web EVO, con l'obiettivo di garantire la massima fruibilità ed efficacia agli utenti anche in relazione alle modifiche apportate sia a livello di interfaccia che di logiche applicative rispetto alla precedente soluzione Socr@web.

Per il dettaglio delle attività di avvio si invita a fare riferimento all'allegato tecnico servizi di avvio.

SERVIZI OGGETTO DI MIGRAZIONE E CRONOPROGRAMMA

La presente offerta si intende per tutti i servizi da migrare in ambiente EVO, sia per quelli oggetto della richiesta presentata dalla Vostra amministrazione alla Presidenza del Consiglio dei Ministri (Dipartimento per la trasformazione digitale) misura 1.2 del PNRR, che per quelli non inseriti nella richiesta ma ritenuti necessari a completare il processo di trasformazione digitale dell'Ente.

• Servizi finanziati,

Per i servizi di seguito indicati verrà definito un cronoprogramma compatibile con la domanda di finanziamento presentata al fine di permettere alla Vostra amministrazione il pieno raggiungimento degli obiettivi prefissati entro i termini temporali prestabiliti.

Servizi oggetto di migrazione	Modalità di migrazione		Applicativo EVO
DEMOGRAFICI - ANAGRAFE	Attività da avviare	B - Aggiornamento in sicurezza di applicazioni in cloud	J-DEMOS
DEMOGRAFICI - STATO CIVILE	Attività da avviare	B - Aggiornamento in sicurezza di applicazioni in cloud	J-DEMOS
DEMOGRAFICI LEVA MILITARE	Attività da	B - Aggiornamento in sicurezza di	J-DEMOS

	avviare	applicazioni in cloud	
DEMOGRAFICI – GIUDICI POPOLARI	Attività da avviare	B - Aggiornamento in sicurezza di applicazioni in cloud	J-DEMOS
DEMOGRAFICI - ELETTORALE	Attività da avviare	B - Aggiornamento in sicurezza di applicazioni in cloud	J-DEMOS
STATISTICA	Attività da avviare	B - Aggiornamento in sicurezza di applicazioni in cloud	J-DEMOS
ACCESSO AGLI ATTI – ACCESSO CIVICO	Attività da avviare	B - Aggiornamento in sicurezza di applicazioni in cloud	J-IRIDE
PROTOCOLLO	Attività da avviare	B - Aggiornamento in sicurezza di applicazioni in cloud	J-IRIDE
ALBO PRETORIO	Attività da avviare	B - Aggiornamento in sicurezza di applicazioni in cloud	J-IRIDE
ORDINANZE	Attività da avviare	B - Aggiornamento in sicurezza di applicazioni in cloud	J-IRIDE

Servizi non finanziati.

Per i seguenti servizi aggiuntivi, inclusi economicamente nella presente offerta, ma non inseriti nella domanda finanziamento verranno concordati tempi e modalità in accordo con la vostra amministrazione. **MODULI SICRAWEB EVO:**

- RAGIONERIA E FINANZIARIA
- GESTIONE TRIBUTI MAGGIORI (IMU/TARI/TASI)
 - SERVIZIO DI CONSERVAZIONE A NORMA Canone annuale Servizio di Conservazione a Norma include:
 - Attivazione credenziali di accesso per 2 Utenti
 - Attivazione del servizio per Nr.10 Tipologie di Documentali: Contratti, Delibere (Consiglio e Giunta), Determine, Protocollo Generale (PEC) , Registro Giornaliero di Protocollo, Fatture Elettroniche, Decreti, Ordinanze, OPI SIOPE
 - Modulo di integrazione con J-IRIDE/ COS
 - Delega di affidamento gestione del Processo di Conservazione
 - Manutenzione del software
 - Aggiornamenti di legge e migliorie applicative
 - Consultazione illimitata dei documenti on line per tutto il periodo di validità del canone di servizio
 - Conservazione e Apposizione Marche Temporal
 - SPAZIO A DISPOSIZIONE 150GB A RIEMPIMENTO
 - Servizi di cooperazione applicativa della suite con piattaforme nazionali: ANPR, PagoPa, Siope +, Spid, CI
 - Integrazione con EFIL PER PAGO PA

ELENCO MODULI FORNITI

AREA		MODULO
PORTALI	JCITY.GOV	J-CITY.GOV BASIC INFRASTRUTTURA DI BASE
PORTALI	JCITY.GOV	J-CITY.GOV PAB PUBBL. ALBO BENEFICI
PORTALI	JCITY.GOV	J-CITY.GOV GAB Gestione Albo Benefici
PORTALI	JCITY.GOV	J-CITY.GOV PAP PUBBL. ALBO PRETORIO
PORTALI	JCITY.GOV	J-CITY.GOV PSA PUBBL. STORICO ATTI
PORTALI	JCITY.GOV	J-CITY.GOV PAT PUBBL. AMM. TRASPARENTE
PORTALI	JCITY.GOV	J-CITY.GOV DOC GESTIONE DOC.TI AMM. TRAS

PORTALI	JCITY.GOV	J-CITY.GOV IMU CALCOLATRICE IMU
PORTALI	JCITY.GOV	J-CITY.GOV PGA PUBBL. GARE E APPALTI
PORTALI	JCITY.GOV	J-CITY.GOV PE SGPI
PORTALI	JCITY.GOV	J-CITY.GOV APPLIANCE TIMBRO DIGITALE
PORTALI	JCITY.GOV	J-CITY.GOV CERT. FIRMA PER TIMBRO DIG.
PORTALI	JCITY.GOV	J-CITY.GOV-DE-VAA VISURE ANAG. AUTOCERT.
PORTALI	JCITY.GOV	J-CITY.GOV-DE-CQR CERT TIMBRO DIG QRCODE
PORTALI	JCITY.GOV	J-CITY.GOV-DE-SGPI PRES. ISTANZE DEMO
PORTALI	JCITY.GOV	J-CITY.GOV-DE-VET VISURE/AUTOCERT. TERZI
PORTALI	JCITY.GOV	J-CITY.GOV-DE-EQR CERTIFIC. ENTI TERZI
PORTALI	JCITY.GOV	J-CITY.GOV - SGPI PRES. ISTANZE GENERICO
PORTALI	JCITY.GOV	J-CITY.GOV-PD-VIS POS. DEBITORIA VISURA
PORTALI	JCITY.GOV	J-CITY.GOV-PD-PAY POS. DEBITORIA PAG.TI
PORTALI	JCITY.GOV	J-CITY.GOV-PAY-NNP PAG.TI AGID NODO NAZ.
PORTALI	JCITY.GOV	J-CITY.GOV-PAGOPA
PORTALI	JCITY.GOV	J-CITY.GOV INFRASTRUTTURA DI PAGAMENTO
PORTALI	JCITY.GOV	J-CITY.GOV RICONCILIAZIONE CONTABILE PAG
DEMOGRAFICI	JDEMOS	INDICE GENERALE
DEMOGRAFICI	JDEMOS	JDEMOS-ANAGRAFE-ELETT.LE-LEVA-ST.CIVILE
DEMOGRAFICI	JDEMOS	INA – S.A.I.A.
DEMOGRAFICI	JDEMOS	CONSULTAZIONE WEB SOLO UFFICI INTERNI
DEMOGRAFICI	JDEMOS	MODULO PRESIDENTI DI SEGGIO-EXPORT DATI
DEMOGRAFICI	JDEMOS	STAMPA LISTE SU A4 O A3
DEMOGRAFICI	JDEMOS	STAMPA APR/4 SU A4 O A3
DEMOGRAFICI	JDEMOS	ST. ETICHETTE PER ANNOT.NI DI ST. CIVILE
DEMOGRAFICI	JDEMOS	ESTRAZIONE DATI PER ASL
DEMOGRAFICI	JDEMOS	ESTRAZIONE DATI GIUDICI POPOLARI
DEMOGRAFICI	JDEMOS	ESTRAZIONE DATI PRESIDENTI DI SEGGIO
DEMOGRAFICI	JDEMOS	ESTRAZIONE DATI PER INPS
DEMOGRAFICI	JDEMOS	ESTRAZIONE DATI PER ISTAT “A SORTEGGIO”
DEMOGRAFICI	JDEMOS	ESTRAZIONE DATI PER LISTE ELETTORALI
DEMOGRAFICI	JDEMOS	ESTRAZIONE DATI CID PER QUESTURA
DEMOGRAFICI	JDEMOS	J-DEMOS - AOL -ANAGRAFE ON LINE -
DEMOGRAFICI	JDEMOS	J-DEMOS – “BPC” -SW BONIFICHE PRE-CONV.NE
DEMOGRAFICI	JDEMOS	J-DEMOS “CSM CIE” COLL.TO AL SW MIN.LE
DEMOGRAFICI	JDEMOS	J-DEMOS EXPORT ACCERTA
DEMOGRAFICI	JDEMOS	J-DEMOS FIRMA DIGITALE E PEC
DEMOGRAFICI	JDEMOS	J-DEMOS CNT DONAZIONE ORGANI SW
DEMOGRAFICI	JDEMOS	J-DEMOS SCANSIONE CARTELLINI CID
DEMOGRAFICI	JDEMOS	J-DEMOS EXPORT CARTELLINI CID SW
DEMOGRAFICI	JDEMOS	J-DEMOS - APP MOBILE

DEMOGRAFICI	JDEMOS	J-DEMOS - ANPR
DEMOGRAFICI	JDEMOS	J-DEMOS - ANPR DIAGNOSTICI
SEGRETERIA	JIRIDE	PROTOCOLLO INFORMATICO
SEGRETERIA	JIRIDE	INDICE GENERALE DOMICILI ELETTRONICI
SEGRETERIA	JIRIDE	SCAN EXPRESS - SCANSIONE DOC.LE MASSIVA
SEGRETERIA	JIRIDE	DELIBERE DI GIUNTA,CONSIGLIO E DETERMINE
SEGRETERIA	JIRIDE	DECRETI E DECISIONI
SEGRETERIA	JIRIDE	COMMISSARIAMENTO
SEGRETERIA	JIRIDE	LIQUIDAZIONI
SEGRETERIA	JIRIDE	ORDINANZE
SEGRETERIA	JIRIDE	PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI E WORKFLOW
SEGRETERIA	JIRIDE	GESTIONE DOCUMENTALE
SEGRETERIA	JIRIDE	CONTRATTI
SEGRETERIA	JIRIDE	MESSI COMUNALI
SEGRETERIA	JIRIDE	ALBO PRETORIO
SEGRETERIA	JIRIDE	PROWSAPI
SEGRETERIA	JIRIDE	ALBWSBACHECA
SEGRETERIA	JIRIDE	ALBO BENEFICIARI
SEGRETERIA	JIRIDE	J-IRIDE INTEGRAZIONE COS ISS
SEGRETERIA	JIRIDE	J-IRIDE MODULO MARCATURA TEMPORALE
SEGRETERIA	JIRIDE	WS PADA PUBBL. AUTOMATICA DOC.TI E ATTI
SEGRETERIA	JIRIDE	J-IRIDE FATTURA ELETTRONICA
SEGRETERIA	JIRIDE	JIRIDE WS PRATICHE
SEGRETERIA	JIRIDE	J-IRIDE KIT STANDARD DIGITALIZZAZIONE
SEGRETERIA	JIRIDE	J-IRIDE QR-CODE
SEGRETERIA	JIRIDE	J-IRIDE INTEGRAZIONE GLOBO
CONTABILITA'	JSERFIN	AGG.TO SW J-SERFIN D.LGS. 118/2011
CONTABILITA'	JSERFIN	CONTABILITÀ FINANZIARIA ED ECONOMATO,IVA
CONTABILITA'	JSERFIN	MUTUI
CONTABILITA'	JSERFIN	CONTABILITÀ ECONOMICA / PARTITA DOPPIA
CONTABILITA'	JSERFIN	MAGAZZINO
CONTABILITA'	JSERFIN	PATRIMONIO E INVENTARI
CONTABILITA'	JSERFIN	EXPORT CORTE DEI CONTI
CONTABILITA'	JSERFIN	PATTO DI STABILITÀ
CONTABILITA'	JSERFIN	RELAZIONE AL CONTO CONSUNTIVO
CONTABILITA'	JSERFIN	RELAZIONE PREVISIONALE PROGRAMMATICA
CONTABILITA'	JSERFIN	CERTIFICATO AL CONTO CONSUNTIVO
CONTABILITA'	JSERFIN	CERTIFICATO AL BILANCIO DI PREVISIONE
CONTABILITA'	JSERFIN	J-SERFIN COLL.TO TELEMATICO MANDATI/REV.
CONTABILITA'	JSERFIN	J-SERFIN COLL.TO TEL. BIL. PREVISIONE
CONTABILITA'	JSERFIN	J-SERFIN COLL.TO TEL. FLUSSO RITORNO

FINANZIARIA	JSERFIN	J-SERFIN FATTURA ELETTRONICA
TRIBUTI	JTRIB	ANAGRAFE MINIMALE
TRIBUTI	JTRIB	ICI
TRIBUTI	JTRIB	ICI – POSTEL
TRIBUTI	JTRIB	ICI – SPORTELLO CITTADINO
TRIBUTI	JTRIB	ICI-FMD (FABBRICATI MAI DICHIARATI ADIT)
TRIBUTI	JTRIB	TARSU/TIA
TRIBUTI	JTRIB	TARSU/TIA – POSTEL
TRIBUTI	JTRIB	TARSU/TIA – COMMA 340
TRIBUTI	JTRIB	TARSU/TIA - RID
TRIBUTI	JTRIB	OSAP (T/C)
TRIBUTI	JTRIB	OSAP – POSTEL
TRIBUTI	JTRIB	OSAP – RID
TRIBUTI	JTRIB	ICP
TRIBUTI	JTRIB	ICP – POSTEL
TRIBUTI	JTRIB	ICP – RID
TRIBUTI	JTRIB	DPA
TRIBUTI	JTRIB	AE – UTE/E
TRIBUTI	JTRIB	AE – UTE/G
TRIBUTI	JTRIB	AE – UTE/H
TRIBUTI	JTRIB	CCIAA
TRIBUTI	JTRIB	IMU
TRIBUTI	JTRIB	TARES
TRIBUTI	JTRIB	TARES-POSTEL
TRIBUTI	JTRIB	TARES - COMMA 340
TRIBUTI	JTRIB	TARES - RID
TRIBUTI	JTRIB	IMU POSTEL SW
TRIBUTI	JTRIB	IMU FABBRICATI MAI DICHIARATI SW
TRIBUTI	JTRIB	J-TRIB TASI SW
TRIBUTI	JTRIB	J-TRIB TARI SW
TRIBUTI	JTRIB	J-TRIB IMIS
TRIBUTI	JTRIB	J-TRIB ISCOP
TRIBUTI	JTRIB	AE-SIATEL

SERVIZI

Recupero dati

Viene garantita la puntuale e fedele attività di recupero dati necessaria all'Ente per poter mantenere il proprio inestimabile patrimonio informativo attraverso una transcodifica della situazione corrente e degli archivi storici richiesti, a seguire verranno riportati i dati che verranno transcodificati.

Recupero dati:

Finanziaria 5 anni

Protocollo

Delibere e determine

Demografico, Stato civile, Elettorale, corrente e storico.

Tributi

Albo pretorio

FORMAZIONE ON SITE

La formazione del personale da Voi designato all'uso delle procedure sarà svolta da nostri tecnici qualificati presso la Vostra sede, direttamente sulle apparecchiature di destinazione d'uso, negli uffici da Voi appositamente predisposti.

La formazione sarà dedicata a figure di tipo informatico, vedi responsabile sistema informativo, per mettere in condizione il Vostro Ente di sfruttare in pieno le potenzialità del sistema offerto, e a figure applicative, gli operatori delle diverse aree, con la tecnica del training on the job, sarà quindi effettuata, durante lo svolgimento del corso, la simulazione delle reali condizioni operative, al fine di garantire la perfetta preparazione del personale addetto.

Nella fase di start-up si include un pacchetto di **76 giornate di intervento formativo** presso la Vs. sede per configurazione e la formazione.

L'attività formativa verrà pianificata secondo un calendario che verrà definito con i responsabili di ogni settore sulla base delle specifiche esigenze di servizio e per mettere in condizione l'Ente, di partire nei tempi desiderati, con le nuove soluzioni applicative.

SERVIZIO DI MANUTENZIONE E ASSISTENZA MAGGIOLI

1.1 Assistenza e Manutenzione

MAGGIOLI INFORMATICA fornisce il Servizio di Manutenzione ed Assistenza Software, mediante sottoscrizione di apposito "Contratto di Assistenza Software".

Il Servizio di Manutenzione e Assistenza di MAGGIOLI è strutturato in modo da:

- ⌚ mantenere funzionanti ed in piena efficienza i sistemi applicativi oggetto del servizio;
- ⌚ ridurre i tempi di fermo e dei sistemi applicativi forniti, a fronte di malfunzionamenti o errori, entro i termini stabiliti;

- ⌚ verificare e mantenere i requisiti di sicurezza funzionale, associati agli apparati e ai sistemi oggetto del servizio;
- ⌚ fornire tutte le informazioni necessarie per il corretto uso dei prodotti/sistemi;
- ⌚ gestire le richieste d'intervento in modo efficace, per tutto l'iter operativo, fino alla soluzione del problema;
- ⌚ facilitare la comunicazione con gli utenti per il supporto alla soluzione di tutti quei problemi che non richiedono l'intervento diretto presso i sistemi;
- ⌚ minimizzare i tempi di fermo manutentivo, durante le operazioni di aggiornamento tecnologico.

In virtù della predetta struttura funzionale il Servizio di Assistenza e Manutenzione comprenderà:

- ⌚ **Assistenza telefonica** illimitata che sarà erogata dal servizio di Help desk
- ⌚ **Teleassistenza remota** che sarà attivata tramite il servizio di Help desk ed erogata dal centro unico di Assistenza di MAGGIOLI S.p.a.,
- ⌚ **Manutenzione Ordinaria del Software**, che comprende la manutenzione correttiva (eliminazione degli errori) e la manutenzione adeguativa (aggiornamenti a seguito di variazioni della normativa) di ciascun applicativo fornito

La Manutenzione Ordinaria del Software (eliminazione degli errori - aggiornamenti a seguito di variazioni della normativa) è compresa nel canone annuo SAAS

Il servizio di Assistenza Software (Help desk/assistenza on-site) per eliminazione degli errori (impossibilità di utilizzare correttamente un servizio applicativo, disfunzioni di vario genere delle applicazioni) è compreso nel canone annuo SAAS

1.2 Servizio di Help Desk

Il servizio di help-desk fornisce il supporto operativo a tutti gli utenti del Comune interessati alla fruizione dei servizi dell'infrastruttura tecnologica ed applicativa.

Il servizio di assistenza telefonica erogherà le sue attività agli utenti abilitati dalla Stazione Appaltante al fine di risolvere le possibili problematiche (impossibilità di utilizzare correttamente un servizio applicativo, disfunzioni di vario genere delle applicazioni, ecc.) che si potranno manifestare e per le quali il personale del Comune non sia riuscito a trovare soluzione.

Il servizio di help desk viene erogato da personale altamente qualificato, preparato e di comprovata esperienza nel settore della Pubblica Amministrazione Locale. Il personale di help desk, essendo costituito da professionisti con un'ottima conoscenza delle soluzioni applicative e degli ambienti di sistema, è in grado di risolvere in modo rapido e puntuale il problema segnalato.

Compiti ed attività del servizio di Help desk, relativamente alle forniture in oggetto, sono tali da:

- ⌚ **fornire direttamente la soluzione** nel caso in cui l'operatore, grazie alle conoscenze proprie o tramite la consultazione di opportuna documentazione, riesca a farlo;
- ⌚ **attivare su richiesta** del Comune previo acquisto di giornate: l'assistenza on-site di personale in modalità affiancamento nel caso in cui non fosse possibile risolvere il problema in modalità teleassistenza;

Modalità operative

Le modalità operative di erogazione del servizio di Help Desk prevedono:

- ⌚ attivazione della richiesta d'intervento via telefono e/o tramite web o eventualmente tramite fax ed e-mail;

🕒 tracciamento delle richieste per fornire informazioni sullo stato di avanzamento delle stesse e per rendere disponibili dati di controllo e monitoraggio statistico del servizio

Per quanto concerne il monitoraggio, il tracciamento delle richieste, il loro stato e la loro evoluzione, le metodologie seguite sono in osservanza ed accordo con il Manuale della Qualità di cui alla certificazione ISO 9001:2015 posseduta, con possibilità di effettuare il monitoraggio al fine di conoscere lo stato di avanzamento, ed i tempi di risoluzione, attraverso l'interfaccia web oppure interpellando il call center di MAGGIOLI S.p.a.

Livelli di Servizio

Di seguito sono indicati la copertura oraria del servizio di supporto tecnico ed i tempi di gestione delle segnalazioni inoltrate dall'Ente. Descrizione

	Copertura oraria
	Lunedì – Venerdì: 08:30 -17.30
Ricevimento richieste di assistenza	Sabato: 08.30-12.30
	(Festivi: esclusi)
	24h x 7 tramite il portale web
Esecuzione intervento di assistenza a cura del personale tecnico per assistenza sistemistica	Lunedì – Venerdì: 08:30 - 17.30;
	Festivi: esclusi
Esecuzione intervento di assistenza a cura del personale tecnico per assistenza applicativa	Lunedì – Venerdì: 08:30 -17.30;
	Festivi: esclusi

Il servizio viene fornito con le seguenti tempistiche (target 90% richieste di assistenza):

- 🕒 **entro le 8 ore lavorative**, nel caso di errori/malfunzionamenti del SW **bloccanti** (*)
- 🕒 **entro 3 giorni lavorativi**, nel caso di errori/malfunzionamenti del SW **non bloccanti**.
- 🕒 **entro 5 giorni lavorativi**, nel caso di richieste / informazioni

(*) Le richieste di tipo bloccante, dovranno essere attivate esclusivamente mediante contatto telefonico all'operatore del servizio.

Il computo dei livelli di servizio è al netto di eventuali interventi e/o informazioni e/o attività in carico all'ente. La manutenzione evolutiva e le personalizzazioni non rientrano nei parametri indicati.

Modalità di erogazione del Servizio

Di seguito sono elencate le modalità per l'attivazione delle richieste di assistenza

Maggioli Informatica – sede principale Santarcangelo di Romagna



Telefono: 0541.628.380 Fax: 0541.621.153 PEC: segreteria@maggioli.legalmail.it

Maggioli Informatica – sede Forlì

Telefono: 0543.727.011 Fax: 0543.727.402

Maggioli Informatica – sede Orzinuovi

Telefono: 030.9949.011 Fax: 030.941.833

Maggioli Informatica – sede L'Aquila

Telefono: 0832.311.933 Fax: 0862.319.826

Maggioli Informatica – sede Porto San Giorgio

Telefono: 0734.687.911 Fax: 0734.679.327

Maggioli Informatica – sede Treviso (Edilizia / Appalti e Lavori Pubblici)

Telefono: 0422.267.770 Fax: 0422.267.788

TELEASSISTENZA

Maggioli Informatica eroga il servizio di assistenza mediante il software LogMeIn. E' necessario verificare che sia accessibile il sito <https://secure.logmeinrescue.com/Customer/Code.aspx> , e le porte 80 e 443

,

OFFERTA ECONOMICA

I Servizi vengono offerti secondo modalità e obiettivi descritti alle seguenti tariffe

Prodotto	Costo Una Tantum	Canone SaaS
Sicr@web EVO, FORMAZIONE, RECUPERO DATI, COS, CANONE 2023	€ 137.000,00	
Canone Annuale SaaS Sicr@web EVO, COS DAL 2024		€ 50.000,00

COSI' SUDDIVISI

Prodotti inseriti nei bandi di finanziamento (demografici ed affari generali)	Costo Una Tantum	Canone SaaS
Sicr@web EVO, FORMAZIONE, RECUPERO DATI, COS, CANONE 2023	€ 77.000,00	
Canone Annuale SaaS Sicr@web EVO, COS DAL 2024		€ 25.000,00

Prodotti non inseriti nei bandi di finanziamento (finanziaria, tributi ecc.)	Costo Una Tantum	Canone SaaS
Sicr@web EVO, FORMAZIONE, RECUPERO DATI, COS, CANONE 2023	€ 60.000,00	
Canone Annuale SaaS Sicr@web EVO		€ 25.000,00

CONDIZIONI CONTRATTUALI

Termini di consegna



La presente proposta progettuale per la sua complessità e articolazione richiede la definizione di un piano di lavoro per la completa messa in esercizio del sistema che dovrà essere concordato fra le parti.

Modalità di fatturazione e pagamento

A seguito dell'erogazione delle attività, in coerenza con le previsioni bando PNRR.

Prezzi

Tutti i prezzi sono al netto di IVA, nella misura di legge se non diversamente specificato.

Validità Offerta

30 giorni dalla data della presente offerta.