



COMUNE DI VAIANO CREMASCO
(PROVINCIA DI CREMONA)

Allegato n. 15 – CAPITOLATO DEI SERVIZI DI ASSISTENZA INFORMATICA

CAPITOLATO

SERVIZI DI ASSISTENZA



consorzio.it
consorzio informatica territorio
società del gruppo **SCRIP**

Sommario

Sommario	1
PREMESSA	2
1 OBIETTIVI DELL'OFFERTA	3
2 GESTIONE ED ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI	4
2.1 Servizio di Reperibilità al sabato mattina	4
3 ELENCO SERVIZI DISPONIBILI	5
3.1 Assistenza senza pensieri: elenco dei servizi e profili	6
3.1.1 Assistenza Telefonica senza limiti e assistenza da remoto:	6
3.1.2 Ticket on line:	6
3.1.3 Modalità di registrazione e tracciatura	7
3.1.4 Modalità di accesso ed erogazione del servizio	7
3.1.5 Assistenza su S.O. obsoleti	8
3.1.6 Assistenza on site:	8
3.1.7 Diritto di chiamata:	9
3.1.8 Servizio Reperibilità sabato mattina	9
3.1.9 Monitoraggio Server:	9
3.1.10 Aggiornamenti Sistema Operativo (S.O.) dei server:	9
3.1.11 Report di Analisi:	9
3.1.12 Controllo dei backup:	10
3.1.13 Consulenza:	10
3.1.14 Test di ripristino dei backup:	10
3.1.15 Backup Remoto:	10
3.1.16 Assistenza con priorità:	11
3.2 Centralizzazione applicazioni	11
3.2.1 Servizi della Farm	11
3.2.2 Servizi Erogati	12
3.3 PagoPA	12
3.3.1 Descrizione del Servizio	12
3.3.2 Livello di Servizio	13
3.3.3 Servizio di Manutenzione	13
3.4 Icaro	13
3.4.1 Servizio di Manutenzione	13
3.4.2 Servizio di Assistenza	13
3.4.2.1 Descrizione del servizio	13
3.5 Comune Informa	14
3.6 Aggiornamento Sito Internet	14
3.7 Academy4Pa	14
3.7.1 La formazione rivolta al personale della Pubblica Amministrazione	14
3.7.2 Regole di adesione ai singoli corsi	14
3.8 GDPR - Supporto continuo	15

TUTTI I DIRITTI SONO RISERVATI OGNI UTILIZZAZIONE DEL SEGUENTE TESTO SARÀ PERSEGUITA A NORMA DI LEGGE

3.9 Servizio di Backup Remoto dei dati residenti nel comune	15
3.10 Accessi VPN	15
3.11 Servizio Sicurezza	15
3.12 Assistenza al Cittadino	16
3.13 Portale Telematico	16
4.GESTIONE DEI SERVIZI	16
5. MANUTENZIONE EVOLUTIVA (Nuove installazioni/Progetti)	17
6 COMUNICAZIONI TRA L'AMMINISTRAZIONE COMUNALE E CONSORZIO.IT	18
6.1 Referenti Consorzio.IT	18
6.2 Referenti Comune	18
7.SERVICE LEVEL AGREEMENT (Livelli di Servizio)	20

PREMESSA

Il presente documento descrive gli obiettivi dell'offerta di servizi di assistenza dei sistemi IT offerto da CONSORZIO.IT S.p.A.

Il documento ha l'obiettivo di fornire le necessarie informazioni in merito alle caratteristiche ed alle specifiche dei servizi, oltre che alle modalità di misurazione e monitoraggio della qualità dei servizi offerti.

1 OBIETTIVI DELL'OFFERTA

La gestione dei servizi IT integrati richiamato dal presente capitolato ha come obiettivi:

- *L'assicurazione dei livelli prestazionali definiti per:*
 - a. il mantenimento dello stato di conservazione e il miglioramento del livello di efficienza e funzionalità dei sistemi hardware e sistemistici affidati;
 - b. la manutenzione e lo sviluppo dei sistemi hardware e sistemistici affidati;
 - c. la fornitura di nuovo hardware, software e sistemistico

- *La realizzazione di un sistema integrato di gestione allo scopo di:*
 - a. contenere/controllare i costi di realizzazione dei servizi forniti, mantenendo il livello di servizio richiesto;
 - b. migliorare i livelli prestazionali dei diversi servizi diffondendo l'innovazione.

Il contratto di Gestione Integrata dei servizi si basa su un rapporto di collaborazione all'interno del quale Consorzio.IT e l'Amministrazione comunale dovranno operare sinergicamente per il conseguimento degli obiettivi stabiliti.

Scopo dell'offerta è, inoltre, la fornitura del servizio integrato di gestione dei servizi, e la gestione della manutenzione dei sistemi informatici affidati in modo da mantenere costantemente la perfetta funzionalità dei sistemi in gestione all'uso cui sono destinati.

L'esatta consistenza e i dati relativi ai sistemi dovranno essere rilevati nel corso delle visite preliminari e durante l'esecuzione dei servizi. Per mantenere aggiornato lo stato di consistenza l'Amministrazione Comunale dovrà, in occasione di modifiche dei sistemi affidati in gestione, segnalare prontamente a Consorzio.IT le variazioni apportate.

Oltre alla gestione, fanno parte dell'offerta tutti gli interventi di manutenzione necessari a mantenere in efficienza i sistemi o a portare o riportare gli stessi sistemi alla funzione cui sono destinati, a seconda del profilo sottoscritto dal cliente.

Tale servizio globale si articola come indicato dal presente capitolato, nella fornitura di una pluralità di servizi, programmati o richiesti dall'Amministrazione Comunale.

La sola esecuzione degli interventi non assolve l'oggetto dell'appalto che **comprende anche un'importante attività di coordinamento ed organizzazione complessiva per tutti i sistemi affidati.**

Per quanto riguarda gli interventi evolutivi, Consorzio.IT pianificherà gli stessi compatibilmente con il budget dell'amministrazione comunale, e permetterà all'Amministrazione Comunale di programmare la spesa in modo da affrontare globalmente la gestione dei beni, compatibilmente con le risorse disponibili e con particolare riferimento ad interventi e servizi straordinari.

TUTTI I DIRITTI SONO RISERVATI OGNI UTILIZZAZIONE DEL SEGUENTE TESTO SARÀ PERSEGUITA A NORMA DI LEGGE

Questa attività unitamente al servizio di costante monitoraggio dei sistemi, vuole garantire la continuità dei servizi erogati e risulta essenziale e qualificante l'intero l'appalto.

Risultano propedeutici al corretto e regolare svolgimento delle attività sopra indicate, la gestione dei sistemi HW, SW e sistemistici, con un unico interlocutore del servizio.

L'obiettivo che l'attività di Consorzio.IT intende raggiungere è di gestire in maniera integrata la fornitura dei servizi oggetto dell'offerta al fine di:

- **raggiungere uno standard qualitativo** dei Beni, specie in relazione a:
 - ✓ Integrazione dei sistemi
 - ✓ verifica della messa a norma;
 - ✓ erogazione dei servizi alle Amministrazioni Comunali;
- **rispondere in maniera rapida ed adeguata alle richieste** delle Amministrazioni Comunali;
- **garantire la completa funzionalità dei sistemi**, ovvero mantenere i **beni funzionali all'uso** cui sono adibiti, ottenendone la disponibilità a rendere il servizio cui sono destinati;
- **impostare un sistema di monitoraggio** proponendo strategie predittive nell'ambito della manutenzione;
- **fungere da proattivo supporto alla struttura tecnica** della Amministrazione Comunale in modo da consentire risparmi in termini di tempo e risorse nella gestione e nel controllo dei Servizi;
- **raccogliere ed elaborare i dati** necessari per l'impostazione di una Gestione Integrata dei servizi con l'utilizzo di sistemi informativi adeguati.

2 GESTIONE ED ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI

La Gestione Integrata dei Servizi prevede l'erogazione di una pluralità di servizi e attività che dovranno essere gestiti, coordinati ed erogati da parte di Consorzio.IT.

I servizi compresi nell'appalto sono puntualmente definiti nel successivo capitolo *ELENCO DEI SERVIZI DISPONIBILI*

Per tutti i servizi descritti nel presente capitolato, la voce "orario di servizio" fa riferimento alla fascia oraria: **Lunedì – Venerdì dalle 8.30 - 12.30 e dalle 14.00 alle 18.00**

Per specifiche esigenze e per l'erogazione di alcuni servizi, potranno essere concordati orari diversi.

Consorzio.IT potrà organizzare l'erogazione dei servizi secondo i criteri che riterrà più opportuni per il raggiungimento dei risultati richiesti, tuttavia metterà a disposizione il livello di comunicazione descritto al *paragrafo 6.1*

2.1 Servizio di Reperibilità al sabato mattina

*Questo servizio è riservato ai clienti che hanno attivato il servizio di assistenza con la formula "Senza Pensieri dalla Basic in poi" o che abbiano sottoscritto un contratto di **centralizzazione degli applicativi** presso il nostro centro servizi (in questo ultimo caso l'assistenza riguarda solo i sw centralizzati).*

TUTTI I DIRITTI SONO RISERVATI OGNI UTILIZZAZIONE DEL SEGUENTE TESTO SARÀ PERSEGUITA A NORMA DI LEGGE

Il servizio è attivo SOLO per problematiche bloccanti, urgenti e non posticipabili. Per tali problematiche è possibile contattare il numero 0373218870. Il servizio è attivo tutti i sabati dalle ore 8.30 alle ore 12.30.

3 ELENCO SERVIZI DISPONIBILI

Nel presente capitolo sono descritti i servizi oggetto di Gestione Integrata dei sistemi IT. Nei capitoli successivi del presente documento per ognuno dei servizi vengono riportati:

- la definizione dell'oggetto del servizio;
- le specifiche tecniche;
- il livello di servizio richiesto;
- i parametri e le modalità di controllo.

Relativamente alle attività ed interventi manutentivi, tutti i materiali di consumo di normale utilizzo nel corso degli interventi saranno a carico dell'Amministrazione Comunale; gli elementi e/o componenti per i quali risulta necessario provvedere a sostituzione, faranno riferimento a specifiche offerte che verranno sottoposte all'amministrazione comunale segnalando anticipatamente i costi affinché l'Amministrazione Comunale possa decidere se sostituire l'apparecchiatura guasta oppure provvedere alla riparazione.

Nei capitoli che descrivono in dettaglio i servizi richiesti, viene fornita un'indicazione di massima che ha carattere esemplificativo e non esaustivo degli interventi di manutenzione correttiva da eseguire per il mantenimento dei sistemi.

Sarà cura di Consorzio.IT, all'interno del suo piano programmatico completare l'elenco degli interventi ritenuti necessari, sulla base delle dotazioni dei diversi impianti nelle sedi dell'Amministrazione Comunale.

Qualora durante l'esecuzione del servizio Consorzio.IT rilevasse la necessità di modificare, integrare le modalità di erogazione del servizio (per variazioni di consistenza, per cambiamenti non previsti o anche al fine di ottimizzare l'erogazione del servizio stesso) tali modifiche o integrazioni dovranno essere sottoposte e vagliate dall'Amministrazione Comunale e potranno essere avviate solo in seguito ad autorizzazione.

Ciò significa che Consorzio.IT dovrà operare con autonoma iniziativa e sotto gli indirizzi dell'Amministrazione Comunale per individuare, proporre e risolvere i problemi connessi con la funzionalità, la conservazione, il ripristino e l'adeguamento tecnico e funzionale dei sistemi IT nel loro complesso.

3.1 Assistenza senza pensieri: elenco dei servizi e profili

Di seguito l'elenco dei servizi oggetto dell'assistenza erogata suddivisi per profilo

	MINIMAL	BASIC	PRO	ENTERPRISE
Numero PC	-	DA 1 A 11	DA 11 A 20	DA 21 A 45
Numero Server	-	FINO A 2	FINO A 3	OLTRE 3
Assistenza Telefonica senza limiti	✓	✓	✓	✓
Assistenza da remoto	✓	✓	✓	✓
Ticket on line	✓	✓	✓	✓
Assistenza on site compresa	✗	✓	✓	✓
Diritto di chiamata compreso	✗	✓	✓	✓
Servizio Reperibilità sabato mattina	✗	✓	✓	✓
Monitoraggio Server	✗	✓	✓	✓
Aggiornamento S.O. dei server	✗	✓	✓	✓
Report di Analisi del sistema	✗	✗	✓	✓
Controllo dei Backup	✗	✗	✓	✓
Consulenza	✗	✗	✗	✓
Test di Ripristino dei backup	✗	✗	✗	✓
Backup Remoto	✗	✗	✗	✓
Priorità	NESSUNA	BASE	MEDIA	ALTA

Descrizione dei servizi:

3.1.1 Assistenza Telefonica senza limiti e assistenza da remoto:

Consorzio.IT mette a disposizione della Amministrazione Comunale un centro di assistenza telefonica (help desk) abilitato a risolvere problemi da remoto in "teleassistenza" o ad attivare interventi specialistici in loco o da remoto.

Il servizio si propone di:

- fornire all'utenza un costante supporto tecnico nell'utilizzo dei prodotti software e sistemistici forniti
- fornire all'utenza un valido servizio di "problem determination" (individuazione delle cause di errori e/o malfunzionamenti)
- fornire all'utenza un valido supporto di "problem solving" (soluzione immediata del problema e/o indicazione dei tempi e dei modi di soluzione)

3.1.2 Ticket on line:

Tutti i contatti telefonici, le segnalazioni e lo status di ogni cliente vengono registrati grazie ad un sistema di Trouble-Ticketing al fine di:

TUTTI I DIRITTI SONO RISERVATI OGNI UTILIZZAZIONE DEL SEGUENTE TESTO SARÀ PERSEGUITA A NORMA DI LEGGE

- registrare, tracciare e gestire il ciclo di vita delle richieste di assistenza dei clienti;
- monitorare i tempi di intervento;
- classificare il motivo della chiamata;
- registrare, tracciare e gestire il ciclo di vita delle segnalazioni dei clienti (richiesta di miglioramento);
- segnalare al reparto operation la necessità di pianificare le manutenzioni sui sistemi al fine di mantenere i prodotti allineati alla normativa e alle esigenze operative dell'utenza;
- monitorare i tempi di soluzione delle anomalie;

Il sistema informativo aziendale/sistema di trouble ticketing prevede tra le altre le seguenti funzioni:

- Gestione chiamate (chiamate aperte, chiamate chiuse,...)
- Gestione guasti (segnalazione, tempi di soluzione, modalità di soluzione)

Attraverso adeguati strumenti di ricerca gli operatori addetti al servizio clienti possono in ogni momento consultare il sistema informativo aziendale ed visualizzare la situazione storica del cliente relativamente a chiamate, segnalazioni e status del prodotto.

Viene fornito un portale per ciascun utente dell'amministrazione comunale in cui è possibile visionare tutte le richieste inoltrate, lo stato delle richieste e l'operatore a cui è assegnata la risoluzione della problematica.

3.1.3 Modalità di registrazione e tracciatura

- Il sistema informativo aziendale/sistema di trouble ticketing prevede la registrazione di ogni chiamata con alcune informazioni che verranno mantenute nel sistema per permetterne in ogni momento la consultazione per inquadrare al meglio la situazione del cliente.
- L'accesso al sistema è consentito unicamente al personale autorizzato e sottoposto ai controlli tipici previsti dalla normativa sulla privacy.

Per l'utente finale è disponibile un pannello che permette di visionare le segnalazioni, consentendo una visione sullo storico delle chiamate e sullo stato delle richieste non ancora evase.

3.1.4 Modalità di accesso ed erogazione del servizio

Per realizzare al meglio gli obiettivi sopra indicati, il servizio di assistenza si esplica tramite i seguenti servizi al cliente:

- richiesta di assistenza
- servizio di assistenza telefonica
- servizio di teleassistenza

Il personale adibito al servizio di assistenza telefonica/teleassistenza ha capacità professionali adeguate per i seguenti servizi:

supporto tecnico e operativo sulle funzionalità dei sistemi in utilizzo;
approfondimenti sull'utilizzo delle funzionalità;

- individuazione delle modalità operative per determinate casistiche particolari;
- individuazione delle cause degli ostacoli operativi rilevati dal cliente nell'utilizzo del prodotto;
- supporto per installazioni e aggiornamenti.

Il cliente può richiedere assistenza attraverso le seguenti modalità:

TUTTI I DIRITTI SONO RISERVATI OGNI UTILIZZAZIONE DEL SEGUENTE TESTO SARÀ PERSEGUITA A NORMA DI LEGGE

- Inviando una mail a supporto@consorzioit.net
- Contattando il call center al numero **0373218888**

Nel caso in cui i problemi segnalati non fossero direttamente risolvibili dall'operatore, il servizio di help desk veicola il problema alla struttura più idonea a raccogliarlo e risolverlo (software house, fornitore di hardware ecc.), pianificando l'intervento da remoto o, se necessario, direttamente nella sede dell'amministrazione comunale.

Il servizio di *teleassistenza* (intervento diretto in remoto sul dispositivo del cliente) viene erogato a discrezione dell'operatore del servizio clienti e su autorizzazione del cliente (tramite PC in cui, attraverso il collegamento da remoto, l'utente deve autorizzare l'accesso dell'operatore che deve risolvere il guasto).

L'assistenza comprende tutte le attività che possono essere effettuate da remoto in un tempo stimato univocamente da Consorzio.IT a propria insindacabile discrezione, non superiore a 30 minuti continuativi. Il servizio comprende tutte le richieste di assistenza. Non comprende le richieste di consulenza o derivanti da richieste di modifica dei sistemi comunali non dovuti a guasti o anomalie.

3.1.5 Assistenza su S.O. obsoleti

Per le postazioni/server in cui sono installati i sistemi operativi precedenti a Windows 10 (7,XP, 2000) e precedenti a Windows Server 2012 (Windows Server 2008, Windows Server 2003, Windows Server 2000) non viene garantita:

- Risoluzione del problema segnalato
- Tempi brevi di risoluzione

E' possibile che interventi di assistenza su postazioni con sistema operativo non più supportato da Microsoft, inneschino successivi guasti non previsti, che richiedano ulteriori interventi da parte dell'assistenza. Consorzio.IT non si fa carico degli oneri derivanti da queste problematiche, associate a sistemi obsoleti.

3.1.6 Assistenza on site:

Tutte le attività non risolvibili da remoto vengono gestite on site direttamente presso il cliente attraverso la manutenzione correttiva. Per manutenzione correttiva si intendono tutte le forniture e gli interventi su chiamata dell'Amministrazione Comunale riguardanti problemi manifestati dai sistemi affidati in gestione.

Le attività di manutenzione correttiva comprendono:

- *l'attivazione di un sistema informatizzato*, per la pianificazione, la gestione e il controllo delle attività di manutenzione correttiva;
- *l'esecuzione tempestiva secondo best practices* di tutte le attività di manutenzione correttiva, disciplinate nei documenti dell'offerta;

L'esecuzione di attività che consentono di risolvere anche provvisoriamente gli eventuali guasti che si verificano, attraverso anche la fornitura temporanea di HW e SW che consente all'Amministrazione Comunale di riprendere le proprie attività, saranno a carico del Comune stesso. I costi preventivati per eventuali riparazioni di apparecchiature non in garanzia verranno preliminarmente sottoposte all'approvazione del Comune.

TUTTI I DIRITTI SONO RISERVATI OGNI UTILIZZAZIONE DEL SEGUENTE TESTO SARÀ PERSEGUITA A NORMA DI LEGGE

Il cliente potrà verificare le attività effettuate attraverso:

- la gestione della *descrizione dei lavori eseguiti da CONSORZIO.IT o propri incaricati*, organizzata in modo da consentire alla Amministrazione Comunale la corretta verifica di ogni singola esecuzione e, la conoscenza di tutte le attività eseguite.

Ad ogni intervento è riconosciuta una garanzia di 10 gg lavorativi in cui il cliente può verificare il lavoro svolto ed eventualmente segnalare il persistere della problematica (garanzia riferita esclusivamente alla stessa problematica per cui è stato effettuato l'intervento). Superato il termine di garanzia ogni attività aggiuntiva comporterà l'addebito delle attività svolte, regolarmente documentate dal rapporto di intervento secondo le modalità e i costi definiti dal contratto.

3.1.7 Diritto di chiamata:

Ad ogni uscita di un tecnico corrisponde un diritto di chiamata che comprende il costo di viaggio di andata e ritorno e il tempo necessario per raggiungere la sede del cliente.

3.1.8 Servizio Reperibilità sabato mattina

Vedi punto 2.1

3.1.9 Monitoraggio Server:

Il servizio di monitoraggio comporta il monitoraggio quotidiano del server o dei server del comune effettuato da personale qualificato di ConsorzioIT. Il monitoraggio comprende la verifica dello spazio disco, dell'utilizzo della cpu e della memoria ram delle macchine virtuali e/o fisiche, oltre che lo stato dell'hardware in caso di errori critici, laddove possibile e nei limiti dei segnali inviati dall'hardware stesso.

3.1.10 Aggiornamenti Sistema Operativo (S.O.) dei server:

Il servizio di aggiornamento del sistema operativo dei server comprende due momenti annuali (indicativamente Marzo e Ottobre) di aggiornamento dei sistemi operativi server seguendo il meccanismo di aggiornamento di Microsoft. L'aggiornamento permette di migliorare la sicurezza dei sistemi e riduce il rischio di essere colpiti da virus/malware o attacchi informatici. L'aggiornamento dei sistemi operativi viene fatto a livello di patching e service pack, non comprende l'upgrade del sistema operativo a release superiore, per le quali è necessaria un'offerta specifica. Il servizio viene erogato da remoto.

3.1.11 Report di Analisi:

Il servizio di analisi del sistema informativo comprende un'analisi annuale completa del sistema informativo del comune lato server.

L'analisi comprende:

- Analisi Sistemi Operativi Server (utilizzo risorse, ram, cpu disco e verifica eventi di sistema)
- Analisi Stato Hardware del server

TUTTI I DIRITTI SONO RISERVATI OGNI UTILIZZAZIONE DEL SEGUENTE TESTO SARÀ PERSEGUITA A NORMA DI LEGGE

- Analisi Stato del sistema Antivirus sia server che client (laddove presente una consolle che lo permetta)
- Analisi Stato del sistema degli Aggiornamenti Windows sia server che client (laddove presente una consolle che lo permetta)
- Analisi Stato del sistema di Backup

Effettuata l'analisi viene inviato al referente comunale un report della situazione dell'infrastruttura informatica dell'ente, grazie alla quale sarà possibile pianificare eventuali interventi correttivi o manutentivi.

3.1.12 Controllo dei backup:

Il servizio di controllo dei backup prevede l'invio della email del backup direttamente a ConsorzioIT, il quale si occuperà di verificare quotidianamente che l'email venga ricevuta e il backup sia funzionato correttamente secondo lo scheduling del sistema di backup.

In caso di backup non funzionante o email non ricevuta il personale di ConsorzioIT genera automaticamente una richiesta di assistenza per conto del Cliente in modo che la problematica venga presa in carico da Consorzio.IT a seconda della forma contrattuale stipulata dal cliente.

Il Comune ha l'onere di comunicare eventuali aggiunte di nuovi applicativi o aree che intende salvare in modo che possa essere schedato il backup anche per questi ultimi.

3.1.13 Consulenza:

Attraverso l'attivazione del servizio consulenza Consorzio.IT offre al cliente la possibilità di richiedere un supporto tecnico relativo a problematiche varie riguardanti la sfera IT.

Considerato il supporto a diversi comuni del territorio infatti, ConsorzioIT ha maturato nel tempo una esperienza che gli consente di poter indirizzare gli enti circa le soluzioni da adottare; in ogni caso li può consigliare verso la soluzione più adatta alle esigenze del cliente, fornendo esperienza e professionalità.

3.1.14 Test di ripristino dei backup:

Anche se il backup viene effettuato correttamente, il momento in cui si testa effettivamente se il backup funziona correttamente è quando si devono recuperare dei dati (restore).

ConsorzioIT effettuerà un test annuale di restore dei dati dell'ente a campione, in modo da certificare che il backup sia completo e consistente alla data della verifica. Il servizio verrà erogato da remoto.

Inoltre verrà condivisa annualmente la lista delle cartelle "backuppate" in modo da assicurarsi che non ci siano nuovi applicativi installati che non vengono salvati.

3.1.15 Backup Remoto:

Effettuare periodici backup dei dati comunali è essenziale.

Oggi la tecnologia consente di effettuare copie dei dati anche presso sedi remote aumentando il livello di protezione dei propri dati attraverso il backup remoto.

Un backup, per definirsi tale, deve memorizzare una copia dei dati altrove rispetto alla copia master. Altrimenti, se si verifica un incendio o qualche altra catastrofe naturale, i dati potrebbero andare persi irrimediabilmente. Inoltre il backup remoto è flessibile: in una copia locale, i backup sono

limitati dalla dimensione della risorsa di archiviazione, grazie al backup remoto invece è disponibile tutto lo spazio necessario.

Le caratteristiche principali della soluzione proposta sono:

- Analisi dei dati da salvare, in collaborazione con il cliente.
- Installazione sulle macchine/apparati che ospitano i dati del programma di backup (client); Il software consente installazioni multiple su apparati differenti (singoli pc, server, macchine fisiche e virtuali, NAS, dispositivi mobile, sui più diffusi sistemi operativi).
- Configurazione delle opzioni di gestione del backup remoto (cartelle o singoli file con gestione selettiva, data retention, ecc..), che si occuperà in autonomia della compressione, deduplica, cifratura e spedizione dei dati verso l'infrastruttura server del software.
- Esecuzione prima copia (su supporto esterno o da remoto) e upload su sito primario con successivo allineamento del software di backup del cliente.
- Predisposizione invio automatico dei report delle attività (esito, alert, ecc.).
- Consegna al cliente delle credenziali per l'accesso diretto alle risorse: tramite il client infatti è possibile, direttamente dall'interfaccia, accedere ai dati archiviati e recuperare file/cartelle dall'infrastruttura di backup in piena autonomia in qualsiasi momento.
- Possibilità di personalizzare il servizio (es. aumento spazio a disposizione sui server in Server Farm, possibilità di crittografare i dati ecc.).

3.1.16 Assistenza con priorità:

Avere priorità significa essere serviti per primi. In base al profilo acquistato il cliente avrà una priorità maggiore nelle code dei ticket aperti e degli interventi manutentivi da effettuare. Per quanto riguarda gli ordini, si cercherà di dare al cliente con maggiore priorità la precedenza, anche se molto dipende dall'approvvigionamento del materiale acquistato.

3.2 Centralizzazione applicazioni

3.2.1 Servizi della Farm

Attualmente il centro servizi è ospitato in farm Colt, a Milano.

La politica di centralizzazione degli applicativi software, per lo più gestionali della pubblica amministrazione, prevede la destinazione di uno o più Server dedicati a ciascun fornitore di software, in modo da ridurre al minimo l'incompatibilità della soluzione sw con altre soluzioni installate sullo stesso server.

Attualmente gli applicativi che ospitati presso il centro servizi sono :

- Socr@web - Maggioli
- SICI - APK
- HyperSic - APK
- Halley - Halley Informatica

- ICARO - Intersail
- Concilia - Maggioli

Inoltre presso il centro servizi sono ospitati diversi siti web delle pubbliche amministrazioni

3.2.2 Servizi Erogati

La centralizzazione permette l'accesso da remoto e da sedi differenti al gestionale comunale, consente la realizzazione dello smart working, aprendo di fatto la strada ad una nuova organizzazione del lavoro pubblico

Oltre all'erogazione di un servizio che permette l'accesso agli applicativi da remoto, Consorzio.It si occupa del costante aggiornamento dei sistemi operativi, dell'aggiornamento settimanale delle soluzioni software proprietarie, della gestione del Backup e Disaster Recovery e dell'interfacciamento sistemistico con i fornitori e della manutenzione ordinaria e straordinaria del centro servizi.

Gli aggiornamenti degli applicativi rispettano il seguente programma settimanale:

- **Applicativi APK (HYPERVIC)**
Tutti i **GIOVEDÌ** a partire dalle ore 19.00
- **Applicativi SICR@WEB**
Tutti i **GIOVEDÌ** a partire dalle ore 17.30
Tutti i **VENERDÌ** a partire dalle ore 15.30 (*per il Comune di Crema*)
- **Applicativi HALLEY**
Tutti i **VENERDÌ** a partire dalle ore 16.00
- **Applicativi APK (SICI)**
Tutti i **VENERDÌ** a partire dalle ore 17.30

Gli aggiornamenti non verranno effettuati nel caso in cui il giorno programmato cada in festività o chiusura Aziendale.

3.3 PagoPA

3.3.1 Descrizione del Servizio

PagoPA è un sistema di pagamenti elettronici realizzato per rendere più semplice, sicuro e trasparente qualsiasi pagamento verso la Pubblica Amministrazione.

Il sistema è adottato da un numero crescente di Enti e di istituti di pagamento (Prestatori di Servizi di Pagamento - PSP), come banche, poste ed altri.

Consorzio.IT si pone nei confronti di AGID come Intermediario Tecnologico dell'Ente, facendosi carico di tutti quanti gli oneri di cui alla lettera di adesione:

- porre in essere ogni attività strumentale all'attivazione e alla successiva fruizione dei servizi oggetto della lettera di adesione
- inviare il piano di attivazione dei servizi relativo alla lettera di adesione
- ricevere dall'Agenzia per l'Italia Digitale ogni comunicazione inerente le modalità tecniche di erogazione dei servizi

La scelta del Partner Tecnologico, espressa in fase di adesione, permette quindi all'Ente di delegare le problematiche tecniche e funzionali di interfacciamento con "pagoPA" e con la struttura di AGID. Consorzio.IT, in qualità di partner tecnologico, mette a disposizione dell'Ente un portale dei pagamenti on-line, interfacciato con il sistema "pagoPA" e supporta l'Ente nella predisposizione del piano di

TUTTI I DIRITTI SONO RISERVATI OGNI UTILIZZAZIONE DEL SEGUENTE TESTO SARÀ PERSEGUITA A NORMA DI LEGGE

attivazione dei pagamenti on-line e nell'attivazione dei pagamenti stessi.

3.3.2 Livello di Servizio

La soluzione prevede due livelli di servizio:

1. attivazione dei pagamenti on-line spontanei integrati con PagoPA;
2. attivazione dei pagamenti on-line relativi a debiti provenienti dall'integrazione con i Sistemi gestionali in uso presso l'Ente, integrato con "pagoPA".
3. Accesso al portale Cittadino con SPID
4. Accesso al portale Cittadino con CIE
5. Modulo di Riconciliazione
6. Integrazione con App-IO

3.3.3 Servizio di Manutenzione

Consorzio.IT garantisce l'assistenza tecnica sulla piattaforma e una assistenza di 1° Livello ovvero ogni interfaccia diretta con l'Ente.

3.4 Icaro

3.4.1 Servizio di Manutenzione

Consorzio.IT si occuperà dell'erogazione dei servizi di manutenzione, in particolare:

1. manutenzione normativa
2. manutenzione correttiva ed evolutiva
3. supporto di primo e secondo livello agli utenti dei Comuni
4. fornitura di reportistica di monitoraggio attestante il corretto funzionamento del sistema
5. gestione dei contatti tra Lombardia Informatica ed i singoli Comuni

3.4.2 Servizio di Assistenza

3.4.2.1 Descrizione del servizio

Consorzio.IT utilizza un sistema di trouble ticket per la tracciatura delle attività di help desk che permette di mantenere costantemente aggiornato il cliente sulle operazioni svolte e sullo stato di risoluzione del problema segnalato. Il sistema utilizzato da Consorzio.IT permette al cliente di accedere ad un pannello personale nel quale è presente lo storico dei ticket aperti (e chiusi) e l'elenco dei ticket ancora in gestione.

Il servizio di assistenza può essere attivato solo ed esclusivamente dal sistema di trouble-ticketing a seguito dell'invio di una mail all'indirizzo supporto@consorzioit.net oppure collegandosi al portale di assistenza all'indirizzo <http://consorzioitcr.zendesk.com>

L'operatore di 1° livello traccia il ticket tramite un software che, attraverso l'invio di una mail al richiedente, manterrà il Comune costantemente allineato sullo stato della sua richiesta e sulle operazioni effettuate per risolvere il problema. In fase di caricamento della richiesta sarà possibile specificare la priorità dell'intervento, informazione che verrà memorizzata come campo all'interno del ticket.

I tickets di assistenza sono numerati progressivamente. Dopo l'invio della mail di richiesta da parte del comune cliente, il comune riceverà una mail di notifica che attesta la ricezione del ticket. Successivamente, quando il ticket sarà preso in carico da un operatore, il comune riceverà una mail di notifica che indica chi è l'operatore che ha preso in carico la richiesta di assistenza.

Il ticket conterrà tutte le informazioni utili a tracciare correttamente gli interventi.

TUTTI I DIRITTI SONO RISERVATI OGNI UTILIZZAZIONE DEL SEGUENTE TESTO SARÀ PERSEGUITA A NORMA DI LEGGE

Nel caso di un problema riscontrato dall'utente durante lo svolgimento della propria attività, l'operatore di Consorzio.IT potrà intervenire collegandosi da remoto sul client attraverso un software di teleassistenza che potrà essere attivato solo ed esclusivamente dal cliente. Attraverso l'attivazione della sessione di teleassistenza, il cliente autorizza l'operatore di Consorzio.IT ad accedere al pc per risolvere il problema segnalato.

3.5 Comune Informa

Il Servizio di Manutenzione dell'app Comune Informa, comprende l' hosting dell'infrastruttura, la manutenzione correttiva ed evolutiva e l'assistenza telefonica.

3.6 Aggiornamento Sito Internet

Il servizio di aggiornamento del sito internet comunale consente all'ente di inviare l'informativa da pubblicare sul proprio sito istituzionale delegando a Consorzio.IT l'onere di gestire la pubblicazione garantendo un caricamento dei contenuti con approccio professionale.

3.7 Academy4Pa

3.7.1 La formazione rivolta al personale della Pubblica Amministrazione

ConsorzioIT favorisce una condivisione degli obiettivi e dei costi per la formazione della Pubblica Amministrazione, questa può essere una strategia per ottimizzare le poche risorse a disposizione permettendo di affrontare problemi quotidiani con nuovi strumenti acquisiti mediante la formazione.

3.7.2 Regole di adesione ai singoli corsi

1. L'ordine di iscrizione determina la possibilità di partecipazione
2. Il numero massimo di persone che un ente può iscrivere ad un corso è 2, a meno che rimangano posti disponibili
3. Viene inviata una comunicazione agli enti ogni qual volta viene aperto un nuovo corso compreso all'interno dell'Academy4PA l'iscrizione avviene all'indirizzo web <https://www.consorzioitcr.eventbrite.com> (In caso di assenza ingiustificata verranno comunque scalate le partecipazioni).
4. In caso di impossibilità a partecipare è possibile trasferire la partecipazione ad un collega dello stesso ente
5. Si possono acquistare ulteriori partecipazioni ai corsi ad un prezzo agevolato (scontato del 20%).
6. Ogni corso verrà effettuato con una partecipazione minima di almeno 5 persone
7. E' a discrezione di ConsorzioIT valutare la partecipazione richiesta da ogni ente per il singolo corso.
8. Gli ingressi durano un anno solare.

N.B.: Il servizio Academy4Pa viene attivato con un numero minimo di comuni aderenti la proposta, diversamente verrà data comunicazione dell'annullamento del prodotto e non verrà addebitato alcun costo.

3.8 GDPR - Supporto continuo

La soluzione garantisce un servizio continuo di consulenza Privacy Legale e Informatica in conformità al Regolamento Europeo 679/2016 GDPR.

Il servizio comprende la costante verifica delle novità legislative e di indirizzo in materia con la formazione continua. E' prevista una analisi, revisione ed aggiornamento di tutta la documentazione privacy consegnata, lo Studio e redazione della nuova documentazione necessaria, un servizio di interfaccia diretta con il DPO nominato e verifica della durata dell'incarico.

Verrà garantito un contratto diretto via e-mail e telefono per la risoluzione di pratiche urgenti. Compreso nel servizio è disponibile un software multi-ente che permette di avere una puntuale gestione per tutta la documentazione relativa al GDPR, garantendo un accesso on line agli atti e documenti creati e/o ricevuti dall'ente

All'occorrenza verranno organizzati incontri su appuntamento con i referenti del Comune e/o i fornitori. E' prevista anche un'implementazione costante di nuove soluzioni informatiche condivise

3.9 Servizio di Backup Remoto dei dati residenti nel comune

Per i Comuni che non hanno attivo un Servizio Senza Pensieri Enterprise (vedi paragrafo 3.1) è possibile attivare un servizio di Backup Remoto. Conservare backup periodici dei dati comunali è essenziale.

Oggi la tecnologia consente di effettuare copie dei dati anche presso sedi remote aumentando il livello di protezione dei propri file attraverso il backup remoto.

Un backup, per definirsi tale, deve memorizzare una copia dei dati altrove rispetto alla copia master. Altrimenti, se si verifica un incendio o qualche altra catastrofe naturale, i dati potrebbero andare persi irrimediabilmente. Inoltre il backup remoto è flessibile: in una copia locale, i backup sono limitati dalla dimensione della risorsa di archiviazione, grazie al backup remoto invece è disponibile tutto lo spazio necessario.

3.10 Accessi VPN

Accesso sicuro al gestionale dell'ente anche da remoto attraverso un software professionale che prevede una configurazione server presso il CST di Consorzio.IT e un'installazione a livello di client.

3.11 Servizio Sicurezza

Il firewall tradizionale, basato sul controllo delle porte, seppur dotato nel tempo di funzionalità aggiuntive, non consente di estendere in modo efficace il concetto di sicurezza. Per raggiungere il punto di equilibrio tra blocco totale (che garantisce un'eccellente sicurezza ma penalizza la funzionalità del lavoro) e accettazione totale del traffico (che garantisce un'elevata fluidità nel lavoro a scapito della sicurezza), è necessario dotarsi di strumenti hardware e software che supportano funzioni e algoritmi di analisi del traffico di Rete, performanti e puntuali.

Il servizio che propone Consorzio.IT non è focalizzato sullo strumento hardware (il Firewall) ma sul servizio di sicurezza che mediante il firewall, i software di gestione delle vulnerabilità e altre funzioni di analisi permette un controllo del traffico sulla Rete dell'organizzazione a un livello adeguato ai rischi esistenti.

Non si tratta più quindi di acquistare uno o più strumenti fisici; si tratta di aderire ad un servizio che, oltre agli strumenti prevede la loro ordinaria manutenzione, la gestione, il monitoraggio e una reportistica. Queste molteplici funzioni di alto livello consentono di effettuare un controllo consapevole e mirato del traffico di Rete al fine di garantire un alto livello di sicurezza e bloccare eventuali attacchi perpetrati verso i dati dell'ente.

TUTTI I DIRITTI SONO RISERVATI OGNI UTILIZZAZIONE DEL SEGUENTE TESTO SARÀ PERSEGUITA A NORMA DI LEGGE

3.12 Assistenza al Cittadino

Servizio di supporto e assistenza al cittadino nella presentazione delle istanze per le pratiche inerenti :

- Servizio di gestione mensa scolastica attraverso il software E-Civis
- Servizio di presentazione pratiche SUE

Il supporto avviene on line attraverso una chat dedicata e tramite assistenza telefonica.

3.13 Portale Telematico

Con il portale telematico tutti i cittadini possono inviare pratiche, richieste e segnalazioni al proprio Comune in qualunque momento della giornata e comodamente da casa o dall'ufficio. Il portale è infatti attivo 24 ore su 24 e racchiude la maggior parte dei settori del Comune: tributi, servizi demografici, scolastici, sociali, ambiente e territorio, lavori pubblici, sport e tempo libero e molto altro.

I servizi inclusi nel portale sono i seguenti:

- **Sportello Polifunzionale**
Attraverso lo sportello polifunzionale che gestisce il servizio di trasmissione digitale delle istanze dei cittadini al comune sono inclusi:
 - Accesso al portale telematico
 - Aggiornamenti dei moduli
 - Manutenzione del portale
 - Assistenza presentazione pratiche al cittadino (es. richiesta di installazione specchio parabolico)
- **SUAP**
- **SUE**

4.GESTIONE DEI SERVIZI

Per consentire la migliore gestione dei servizi sopra esposti, Consorzio.IT si avvale di team interni dedicati che si occupano in modo specifico dei singoli servizi erogati, in particolare:

- Team Help Desk
- Team Operation
- Team Progetti

Il Management dei Servizi sarà rappresentato dall'insieme delle attività che dovranno consentire l'attuazione della logica generale del sistema di gestione integrata del servizio, creando un'opportuna integrazione tra l'Amministrazione Comunale e Consorzio.IT.

Tali attività saranno rappresentate dai seguenti servizi di gestione:

- Il coordinamento e la pianificazione dei servizi;
- Il monitoraggio costante dei sistemi al fine di segnalare guasti, malfunzionamenti, situazioni di degrado, che possano pregiudicare il corretto funzionamento delle

TUTTI I DIRITTI SONO RISERVATI OGNI UTILIZZAZIONE DEL SEGUENTE TESTO SARÀ PERSEGUITA A NORMA DI LEGGE

- dotazioni dei servizi, dove le caratteristiche tecniche dei sistemi della Amministrazione Comunale lo consentono;
- Il sistema di gestione delle segnalazioni e richieste di intervento degli utenti attraverso l'attivazione di **un numero unico di help desk**;

5. MANUTENZIONE EVOLUTIVA (Nuove installazioni/Progetti)

Per manutenzione evolutiva si intendono tutte le forniture e interventi riguardanti l'ampliamento, l'aggiornamento o la trasformazione dei sistemi affidati in gestione. La Manutenzione evolutiva non è compresa nei servizi di assistenza e solitamente scaturisce a seguito di una richiesta esplicita dell'amministrazione o a valle di un intervento di assistenza.

La Manutenzione evolutiva consiste nella erogazione di interventi attraverso:

- la *progettazione preliminare e definitiva* degli interventi necessari a risolvere tutte quelle situazioni per le quali ciò è necessario ed opportuno, a seguito di osservazioni dedotte dall'attività di monitoraggio;
- la *progettazione esecutiva* degli interventi che l'Amministrazione Comunale ha deciso di far eseguire;
- Tutti i servizi oggetto dell'offerta dovranno essere erogati nel rispetto delle attività svolte nelle diverse sedi e compatibilmente con il grado di sviluppo dei sistemi IT stessi, con l'obiettivo di non arrecare disagio agli operatori ed occupanti e comunque secondo le modalità e gli orari concordati in fase di contratto con l'Amministrazione Comunale.

Le attività, i servizi e/o i lavori di manutenzione evolutiva potranno derivare da:

- *Specifiche richieste da parte dell'Amministrazione Comunale* in merito ad ampliamenti, integrazioni, riqualificazione dei sistemi esistenti. In questo caso le attività potranno prendere avvio in seguito ad approvazione di un progetto e di un preventivo sottoposto all'Amministrazione Comunale;
- *Proposte migliorative*, integrative o necessità di riqualificazione non risolvibili con normali interventi manutentivi, segnalati da CONSORZIO.IT. Anche in questo caso CONSORZIO.IT produrrà un progetto e un preventivo che dovrà essere sottoposto ed approvato dalla Amministrazione Comunale;

TUTTI I DIRITTI SONO RISERVATI OGNI UTILIZZAZIONE DEL SEGUENTE TESTO SARÀ PERSEGUITA A NORMA DI LEGGE

- *Proposte migliorative, integrative o necessità di re-engineering* per i processi di erogazione dei servizi, per cui verranno richiesti un progetto ed un preventivo sulla cui base la Amministrazione Comunale potrà decidere di attivare le nuove modifiche;
- Implementazione di nuovi servizi per cui CONSORZIO.IT dovrà realizzare un progetto ed un preventivo che diverrà esecutivo solo a seguito di approvazione da parte della Amministrazione Comunale.

6 COMUNICAZIONI TRA L'AMMINISTRAZIONE COMUNALE E CONSORZIO.IT

6.1 Referenti Consorzio.IT

Riportiamo di seguito i referenti aziendali delle varie aree:

- **DIREZIONE:** Massimo Zanzi
- **AREA MANAGEMENT:** Cristian Lusardi
- **AREA COMMERCIALE:** Elisabetta Casazza/Silvia Zanaboni
- **AREA AMMINISTRATIVA:** Antonella Dossena
- **AREA ACQUISTI:** Silvia Vailati Venturi
- **AREA HELPDESK:** Claudio Lucini Paioni
- **AREA OPERATION:** Andrea Tironi

6.2 Referenti Comune

Per qualsiasi contatto con il comune di tipo tecnico o commerciale, contatteremo il vostro referente informatico. Vi invitiamo quindi a compilare il seguente modulo da ritornare via mail alla casella di posta info@consorzioit.net

COMUNE DI _____

Nome e Cognome del referente informatico del comune: _____

TUTTI I DIRITTI SONO RISERVATI OGNI UTILIZZAZIONE DEL SEGUENTE TESTO SARÀ PERSEGUITA A NORMA DI LEGGE

7.SERVICE LEVEL AGREEMENT (Livelli di Servizio)

Priorità	Tipologie di problema	Tempi di intervento (presa in carico)	Modalità di intervento
BASSA (guasto non bloccante)	Problemi del Sw o dell'hardware che non pregiudicano il funzionamento.	16 ore lavorative (almeno nel 90% dei casi)	Si risolvono anche attraverso soluzioni temporanee che consentono la ripresa delle attività da parte dell'operatore.
MEDIA (guasto non bloccante)	Mancanza di funzionalità definite non indispensabili. Errori di calcolo o elaborazione che causano output errati ma non bloccano l'attività.	12 ore lavorative (almeno nel 90% dei casi)	Si risolvono anche attraverso soluzioni temporanee che consentono la ripresa delle attività da parte dell'operatore.
ALTA (guasto bloccante)	Errori o malfunzionamenti che provocano la impossibilità per l'operatore di lavorare. Problemi che causano corruzione o perdita dei dati gestiti sul database. Mancanza di funzionalità indispensabili.	8 ore lavorative (almeno nel 90% dei casi)	Si risolvono anche attraverso soluzioni temporanee che consentono la ripresa delle attività da parte dell'operatore.

TUTTI I DIRITTI SONO RISERVATI OGNI UTILIZZAZIONE DEL SEGUENTE TESTO SARÀ PERSEGUITA A NORMA DI LEGGE