

Spett.le

## Comune di Ronco Briantino

Via IV Novembre 30

20885 Ronco Briantino

CF: 03611890157

PI: 00758680961

Cortese att.ne Dott. Michele Coriale

Santarcangelo di Romagna, 20/07/2021

**Oggetto: Offerta tecnico-economica relativa al servizio Cloud Maggioli per Sicr@web**

In riferimento alla Sua gentile richiesta, Le trasmettiamo in allegato la nostra migliore offerta tecnico-economica per la fornitura della soluzione in oggetto.

Il Cloud Gruppo Maggioli vanta il rispetto di tutti i requisiti organizzativi, di sicurezza ed affidabilità, di performance e interoperabilità, fissati dalle norme definite nella circolare AGID n. 2 del 9 aprile 2018 e rappresentando un fornitore di riferimento organizzazioni pubbliche e private.

Il Cloud Gruppo Maggioli è stato progettato per erogare servizi di tipo IaaS, PaaS e SaaS e la sua architettura modulare sottostante l'erogazione dello specifico servizio SaaS, prevede l'uso di soluzioni flessibili e scalabili. Il Gruppo Maggioli gestisce, attraverso uno staff altamente qualificato, interamente tutti i livelli operativi della soluzione Cloud organizzata su infrastrutture tecnologiche di proprietà, ospitate presso i più prestigiosi Data Center del panorama italiano. Siamo certi che apprezzerà la soluzione da noi proposta, appositamente studiata per assicurare la gestione puntuale delle attività del suo Ente, valorizzare le risorse già in Vostro possesso e offrire ai cittadini un'immagine innovativa ed efficiente.

RingraziandoLa sin da ora per l'attenzione riservatoci rimaniamo a Sua disposizione per ogni ulteriore chiarimento. Cordiali saluti.

**Alessandro Sebartoli**

**PM Area Cloud**



**Tommaso Selvano**

**Sales Specialist Tecnologia e Servizi**



## Comune di Ronco Briantino

# Proposta tecnico economica per servizio Cloud per suite Sicr@web

*Offerta tecnico economica*

### Indice dei contenuti

1	Il Cloud nelle PA.....	2
2	I servizi Cloud Gruppo Maggioli.....	3
2.1	Portafoglio di servizi Cloud Gruppo Maggioli.....	3
2.2	I data center Gruppo Maggioli.....	4
2.3	Modalità di erogazione suite Maggioli in ambiente Cloud.....	6
2.4	I vantaggi del servizio Cloud.....	6
2.5	Caratteristiche del servizio Cloud.....	7
3	Caratteristiche principali servizio Cloud.....	8
3.1	GEO replica infrastrutturale (a progetto).....	8
3.2	La soluzione Sicr@web Agile Cloud.....	10
3.3	Livello di servizio garantito SLA.....	13
3.4	Totale offerta economica.....	14
4	Condizioni Contrattuali.....	15
4.1	Allegati.....	15

## 1 IL CLOUD NELLE PA

---

Il piano triennale per l'informatica nella pubblica amministrazione 2020-2022, strumento fondamentale di guida per le Pubbliche Amministrazioni per indicare gli adeguamenti da seguire per una trasformazione digitale dell'amministrazione italiana e del Paese, si muove nell'ottica di un progressivo miglioramento della gestione interna dell'Ente e del rapporto Ente - cittadino, che deve essere sempre più ottimizzato in trasparenza ed efficienza. Per raggiungere questi traguardi la qualità dei servizi ICT di cui l'Ente è dotato rappresenta un tassello fondamentale. Nello specifico Il piano triennale indica le azioni che le PA devono intraprendere per l'adeguamento tecnologico e nello specifico viene fornito un Modello strategico evolutivo dell'informatica nella PA da adottare in relazione ad ogni componente della Infrastrutture ICT, ovvero nel dettaglio: Cloud della PA; data center e connettività.

Il piano detta pertanto delle direttrici fondamentali:

1. razionalizzazione e il consolidamento dei data center della Pubblica Amministrazione attraverso la progressiva dismissione dei data center obsoleti e inefficienti, con l'obiettivo di ridurre i costi di gestione delle infrastrutture IT in favore di maggiori investimenti in nuovi servizi digitali;
2. l'adeguamento del modello di connettività al paradigma Cloud, favorendo la razionalizzazione delle spese per la connettività delle pubbliche amministrazioni e la diffusione della connettività nei luoghi pubblici a beneficio delle PA, dei cittadini e delle imprese.
3. la razionalizzazione e il consolidamento dei data center della Pubblica.

Il Cloud, nell'ambito della trasformazione digitale, rappresenta infatti una delle tecnologie che comporta notevoli vantaggi in termini di incremento di affidabilità dei sistemi, qualità dei servizi erogati, risparmi di spesa realizzabili attraverso l'opportunità della migrazione dei servizi esistenti verso il Cloud e la possibilità di pagare soltanto gli effettivi servizi utilizzati. L'adozione del paradigma Cloud rappresenta la chiave della trasformazione digitale consentendo una vera e propria rivoluzione del modo di pensare i processi di erogazione dei servizi della PA verso i cittadini. Al fine di incrementare l'adozione del Cloud nella PA, è stato introdotto il Modello Cloud della PA che descrive l'insieme di infrastrutture IT e servizi Cloud qualificati da AGID a disposizione della PA, secondo una strategia che prevede la realizzazione di tale modello, la definizione e attuazione del programma nazionale di abilitazione al Cloud della PA e l'applicazione del principio di **Cloud first**. La realizzazione di tale strategia consentirà il conseguimento di importanti benefici in termini di flessibilità e risparmio per le PA, oltre ad un significativo incremento di qualità, sicurezza e affidabilità dei servizi per gli utenti dei servizi offerti dalle PA (cittadini e imprese). In questo nuovo scenario secondo quanto definito dalle Circolari AgID n.2 e n.3 del 2018, che regolano la qualificazione dei servizi Cloud, dal 1 aprile 2019, le PA sono espressamente invitate a valutare prima di qualunque altra soluzione tecnologica, il paradigma Cloud e in particolare ad acquistare esclusivamente le soluzioni Cloud e SaaS (Software as a Service) presenti nel Catalogo dei servizi Cloud qualificati per la PA (Cloud Marketplace AgID).

## 2 I SERVIZI CLOUD GRUPPO MAGGIOLI

Mission aziendale del Gruppo Maggioli è da sempre promuovere e accompagnare l'innovazione nelle organizzazioni pubbliche e private attraverso prodotti e servizi che favoriscano evoluzioni tecnologiche e di processo, permettendo così di semplificare la vita a cittadini, professionisti e imprese.

Questa strategia perseguita attraverso divisioni tecniche specializzate in Informatica, Document Management, Editoria e Convegnistica, Gestione delle Entrate e Service, Formazione e Consulenza si è evoluta nel corso degli anni ampliando la propria offerta accreditandosi presso l'Agenzia per l'Italia Digitale AgID come Cloud Service Provider (CSP) AGID per le proprie soluzioni di servizi SaaS con offerta disponibile sul Marketplace della Pubblica Amministrazione consultabile all'indirizzo: <https://cloud.italia.it/marketplace/>

In questa ottica il Gruppo Maggioli una infrastruttura e servizi Cloud di proprietà (<https://cloud.italia.it/marketplace/service/45>), individuando e avvalendosi delle migliori soluzioni tecnologiche presenti sul mercato al fine di garantire ai propri clienti i massimi livelli di sicurezza, disponibilità, flessibilità e scalabilità.

**Il Cloud Gruppo Maggioli vanta il rispetto di tutti i requisiti organizzativi, di sicurezza ed affidabilità, di performance e interoperabilità, fissati dalle norme definite nella circolare AGID n. 2 del 9 aprile 2018 e rappresentando un fornitore di riferimento organizzazioni pubbliche e private.**

Il Cloud Gruppo Maggioli è stato progettato per erogare servizi di tipo SaaS, IaaS e PaaS e la sua architettura modulare sottostante prevede l'uso di soluzioni flessibili e scalabili. Il Gruppo Maggioli gestisce, attraverso uno staff altamente qualificato, interamente tutti i livelli operativi dei servizi Cloud proposti su infrastrutture tecnologiche di proprietà, ospitate presso i più prestigiosi Data Center del panorama italiano.

### 2.1 Portafoglio di servizi Cloud Gruppo Maggioli

Il Cloud Gruppo Maggioli vanta un ampio portafoglio di servizi ed è supportato da tutte le funzionalità di base necessarie per garantire prestazioni e affidabilità di livello Enterprise.



## 2.2 I data center Gruppo Maggioli

Maggioli ha selezionato tre siti datacenter, situati su territorio italiano, su cui implementare il proprio Cloud:

- Sito Primario: Data Center Campus DATA4 – Milano Cornaredo (MI)
- Sito Secondario: Data Center Retelit Bologna Villanova di Castenaso (BO)
- Sito Secondario: Data Center Maggioli – Mantova (MN)



**Figura 1- Distribuzione del Cloud Gruppo Maggioli**

L'adozione di tre diversi Data Center permette l'erogazione di servizi ad altissima affidabilità con garanzia di integrità dei dati, il tutto grazie a soluzioni di replica dati, copie multiple di backup, molteplici punti di accesso a Internet, distribuzione dei servizi e nuove soluzioni in fase di continua evoluzione ad arricchimento del portafoglio Cloud Gruppo Maggioli.

I criteri di identificazioni dei Data Center hanno previsto una scrupolosa valutazione tra cui alcuni degli più qualificanti sono stati:

- Gestione della sicurezza ISO 27001;
- Livelli di affidabilità TIER IV (sito principale) e TIERIII (siti secondari);
- Presenza operatori Internet Nazionali e Internazionali;
- Vicinanza al MiX (Milan Internet Exchange);
- Soluzioni di riduzione dell'impatto ambientale;
- Esperienza e competenza nella gestione delle piattaforme tecnologiche e di sicurezza;
- Neutralità verso operatori terzi;
- Flessibilità e velocità di implementazione;
- Scalabilità.

La scelta di Data Center di tipo TIER IV garantisce il massimo livello di affidabilità raggiungibile con garanzie di servizio di primordine. Sotto si riportano le caratteristiche di SLA con caratteristiche di riferimento, percentuali di disponibilità e massimo fermo tollerabile su base annua.

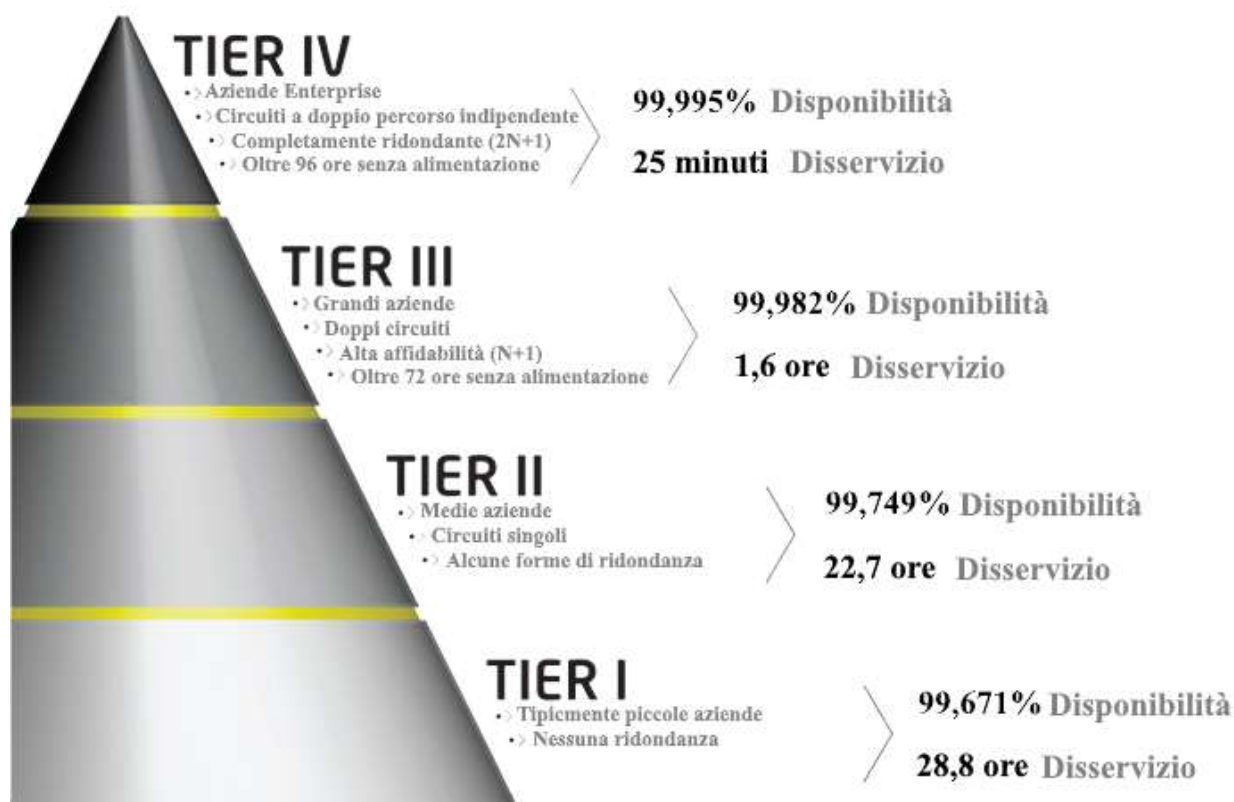


Figura 2- SLA Classificazione Data Center

Maggiori informazioni riguardanti l'infrastruttura Cloud Gruppo Maggioli sono disponibili nel documento di allegato tecnico: **"MAGGIOLI SPA - Infrastruttura Cloud Gruppo Maggioli - Allegato Tecnico.pdf"**

## 2.3 Modalità di erogazione suite Maggioli in ambiente Cloud

---

Questa modalità di fornitura prevede che il software sia fruito direttamente attraverso Internet in quanto erogato dall'infrastruttura Cloud Gruppo Maggioli. I servizi Cloud Gruppo Maggioli sono certificati AGID e disponibili sul marketplace Cloud della PA come da Catalogo dei servizi Cloud per la PA qualificati, disponibile al seguente URL: <https://cloud.italia.it/marketplace/>

Dettagli relativi alle caratteristiche del servizio quali, attivazione e disattivazione del servizio, utilizzo del servizio, scalabilità, piattaforme e livelli di servizi garantiti, sono disponibili on line a seguenti URL:

- **Sicr@web:** <https://cloud.italia.it/marketplace/service/53>

## 2.4 I vantaggi del servizio Cloud

---

Un servizio Cloud prevede che il gestore del servizio (CSP) sia responsabile della predisposizione, configurazione, messa in esercizio e manutenzione della suite software erogata attraverso l'infrastruttura Cloud del fornitore i servizi lasciando al Cliente il solo ruolo di utilizzatore delle funzionalità software offerte.

L'adozione di un tale paradigma introduce diverse importanti considerazioni tecnico economiche per il Cliente, tra le principali è importante sottolineare:

- **Miglioramento dell'efficienza operativa degli ambienti ICT:** Il Cloud rende l'attività lavorativa del Cliente molto più rapida, agile e flessibile. La presenza di connessioni Internet con banda di dimensioni sempre più larghe e l'utilizzo di infrastrutture Cloud altamente specializzate, garantisce disponibilità, flessibilità e scalabilità dei servizi dell'Cliente nonché prestazioni superiori rispetto alla classica infrastruttura on-premise.
- **Riduzioni di costi** collocare all'esterno applicazioni e dati permette di ridurre i costi dell'hardware, del software e della loro manutenzione. I servizi in Cloud possono essere pagati in base ad un canone annuale flessibile.
- **Software sempre aggiornato:** Il supporto e gli aggiornamenti sono attività costose e complicate da gestire ed è molto difficile per qualsiasi organizzazione tenere il passo con la costante richiesta di aggiornamenti e patch di sicurezza. Un servizio software erogato in modalità Cloud garantisce, che tutte le componenti necessarie alla fruizione del servizio stesso vengano mantenute, aggiornate, migliorate durante tutto la durata contrattuale direttamente dal fornitore senza costi aggiuntivi per l'Ente Cliente.
- **Garanzia di sicurezza e protezione dei dati:** I dati archiviati in ambiente Cloud sono sottoposti alle più avanzate tecniche protezione dati per prevenire possibilità di attacchi hacker e potenziali perdite di dati. Le workstation dell'Ente Cliente possono pertanto interconnettersi e lavorare senza il rischio di essere intaccate da fattori esterni.

## 2.5 Caratteristiche del servizio Cloud

---

La modalità di erogazione del servizio Socr@web Cloud proposta dal Gruppo Maggioli include non solo l'erogazione delle funzionalità software ma anche la fornitura di diversi servizi di assistenza, manutenzione e supporto di seguito descritti:

- Attivazione del servizio Cloud: predisposizione dell'infrastruttura, software applicativo, dei suoi prerequisiti di base (e.g. database server) e configurazione della connettività verso l'Ente Cliente.
- Continuità di servizio, l'architettura Cloud Gruppo Maggioli si incarica di tutte le operazioni necessarie per garantire la disponibilità del servizio (e.g. architettura ridondata, monitoraggio del sistema, backup) secondo gli SLA di seguito riportati e pubblicati sul market-place AGID.
- Problem solving pro-attivo, il sistema è sottoposto a costante monitoraggio, questo consente di prevedere e risolvere pro-attivamente molti dei problemi che si possono presentare nell'erogazione del servizio.
- Performance e Scalabilità, la piattaforma Cloud Gruppo Maggioli dispone di tutte le tecnologie e le skill necessarie per garantire le performance del servizio.
- Manutenzione: gli specialisti tecnici del Gruppo Maggioli si incaricano di tutte le operazioni di manutenzione ed aggiornamento della piattaforma di base e del software specifico in uso all'Ente Cliente garantendo il minimo impatto sulla sua operatività.
- Sicurezza: il Cloud Gruppo Maggioli è dotato di tutta l'infrastruttura necessaria a garantire la sicurezza del sistema, sia da un punto di vista fisico (e.g. anti-incendio, sorveglianza) sia da un punto di vista software (e.g. firewall, sistemi di anti-intrusione).

L'Ente Cliente 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 capacità elaborativa, memoria volatile e permanente e connettività progressivamente in funzione del carico.



### 3 CARATTERISTICHE PRINCIPALI SERVIZIO CLOUD

Le attività di migrazione e riconfigurazione delle suite software Maggioli sono effettuate da personale altamente specializzato che si occuperà delle seguenti fasi progettuali:

- Assesment dell'applicazione installata al fine di verificarne specificità e valutazione delle caratteristiche computazionali ed archiviazione dati;
- Predisposizione sulla piattaforma Cloud Gruppo Maggioli di un ambiente clone dedicato all'Ente Cliente con le stesse funzionalità software dell'ambiente on-premise;
- Test e verifica delle funzionalità software del nuovo ambiente predisposto su piattaforma Cloud Gruppo Maggioli;
- Allineamento dati ambiente on-premise dell'Ente Cliente con ambiente remoto in Cloud;
- Switch al nuovo ambiente di produzione e supporto operativo all'Ente Cliente per la riconfigurazione degli ambienti Client.

Note: Il porting in ambiente Cloud può richiedere operazioni preventive di conversione infrastrutturali di base quali sistemi operativi (Linux- Windows) e o data base.

#### 3.1 GEO replica infrastrutturale (a progetto)

Grazie alla sua infrastruttura tecnologica distribuita su più data center posizionati nel territorio italiano, il servizio Cloud del Gruppo Maggioli può essere completato con l'opzione di **GEO replica dell'infrastruttura** che prevede l'esecuzione di una replica giornaliera dei server fisici virtuali dal sito primario del Gruppo Maggioli (Milano) ad uno dei due siti secondari del gruppo (Mantova e/o Bologna).

La replica delle diverse VM che ospitano i servizi dell'Ente è sempre disponibile per la riattivazione sul sito secondario e potrà essere raggiunta utilizzando indirizzamento IP pubblico differente compreso nel servizio.

L'ambiente di replica, dedicato all'implementazione della soluzione di DR è disponibile per collaudi periodici che il Cliente potrà richiedere con una volta a quadrimestre.



Il servizio di Geo Disaster Recovery, prevede le seguenti SLA garantite:

- RTO (Recovery Time Objective): max 12 H
- RPO (Recovery Point Objective): max 4 H

### 3.1.1 . Prerequisiti internet consigliati per il servizio Cloud

Poiché le caratteristiche di erogazione in modalità Cloud delle suite software del gruppo Maggioli sono strettamente correlata alla connettività Internet in dotazione al Cliente, si fa presente che questo scenario tecnologico presenta produce i migliori risultati in presenza del rispetto dei seguenti requisiti consigliati:

- dotazione da parte del Cliente di due apparati firewall in HA;
- dotazione da parte del Cliente di doppia connettività Internet ridondata;
- gestione attraverso gli apparati firewall locali del failover e bandwidth delle connettività.

Si riportano per completezza i requisiti di banda internet consigliati specifici per le suite software Maggioli oggetto del servizio Cloud:

Suite Maggioli	Caratteristiche di connettività Internet consigliate
<b>Sicr@web</b>	In presenza di postazioni di lavoro connesse tramite rete geografica occorre considerare che l'occupazione media di banda è pari a 300 kbps a postazione in fase di apertura sessione e 100 kbps a postazione durante una normale sessione di lavoro. Al fine di ottenere tempi di risposta ottimali, occorre avere a disposizione una linea con 2Mb/s sincroni ogni 15 client.

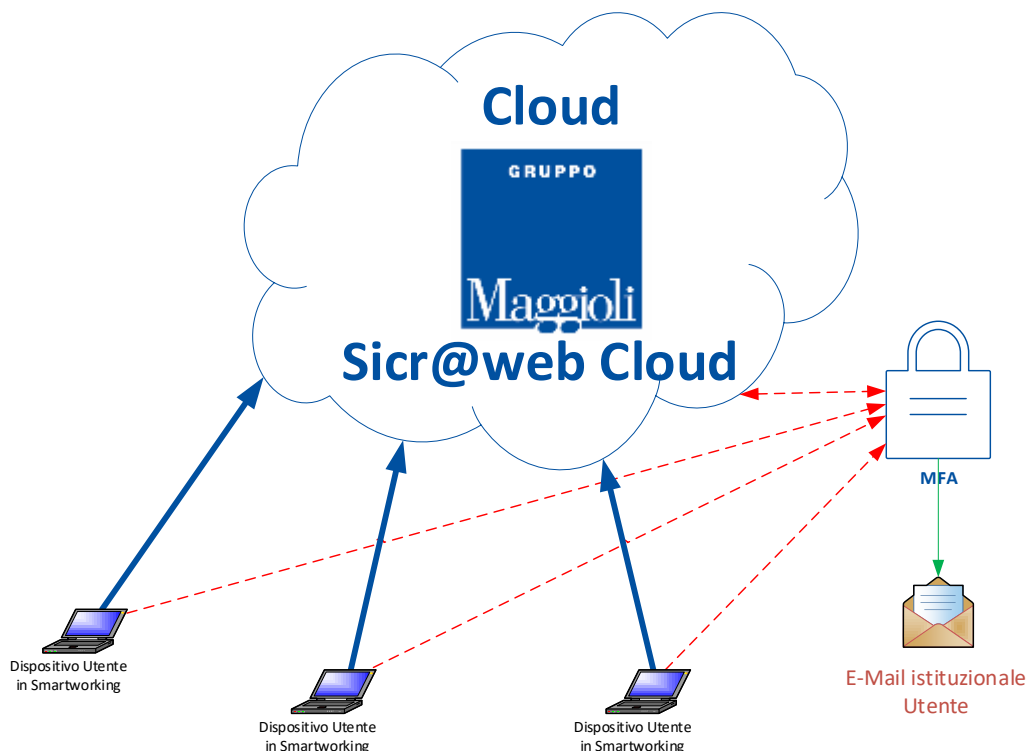
### 3.1.2 Prerequisiti Client servizio Cloud Sicr@web

Si riportano per completezza i prerequisiti di Client consigliati specifici per le suite Maggioli:

Suite Maggioli	Caratteristiche consigliate Client
<b>Sicr@web</b>	<p>Workstation Client:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• CPU: Intel Core i3/i5/i7 serie 4000 (anno 2014)</li> <li>• RAM: 4 GB (di cui liberi almeno 1GB)</li> <li>• HD: 10 GB spazio libero</li> <li>• SO: Ms Windows 7 64bit, Windows 8.1 64 bit, Windows 10 64 bit (Nota: si sconsigliano le versioni Home e/o Starter, per quei sistemi operativi non più supportati dalla software house di produzione non verrà fornita assistenza),</li> <li>• Versioni JRE 32bit: 1.8 update 181 o superiore (verificare l'ultima versione certificata al seguente URL <a href="http://sicrawebhelp.saga.it/index.php/Java">http://sicrawebhelp.saga.it/index.php/Java</a> La versione di java deve essere comunque supportata dal sistema operativo client come da requisiti ufficiali Oracle. Per maggiori informazioni si prega di consultare il seguente URL: <a href="http://sicrawebhelp.saga.it/index.php/Requisiti_Client_e_Server_Sicr@web">http://sicrawebhelp.saga.it/index.php/Requisiti_Client_e_Server_Sicr@web</a></li> </ul>

### 3.2 La soluzione Sicr@web Agile Cloud

La soluzione Sicr@web Agile Cloud si applica allo scenario in cui il Cliente dispone della soluzione Sicr@web in Cloud presso il Cloud Gruppo Maggioli.



**Figura 3 Sicr@web Agile Cloud**

Oltre al tradizionale accesso previsto dalla sede del Cliente viene abilitato un accesso ulteriormente protetto da autenticazione MFA (Multi Factor Authentication) utile alla connessione da parte degli utenti in Smartworking. L'MFA prevede la definizione da parte del cliente di una lista preautorizzata di utenti identificati da nome, cognome e indirizzo e-mail. Il servizio mette a disposizione un portale dove i soli utenti autorizzati dal cliente accedono identificandosi con le credenziali attivate col servizio.

L'utente riceve un messaggio e-mail nella propria casella istituzione contenente un codice OTP (One Time Password) da riportare nel portale web MFA che, una volta verificato il codice, reindirizza sull'accesso alla suite Sicr@web in totale sicurezza.

### 3.2.1 Requisiti Socr@web Agile Cloud

Ogni **Postazione Utente** in Smartworking deve:

- Disporre di una postazione conforme con i requisiti della suite Socr@web ([https://wiki.maggioli.it/images/7/7a/Sicraweb-Requisiti\\_Client\\_SicraWeb\\_1.7.pdf](https://wiki.maggioli.it/images/7/7a/Sicraweb-Requisiti_Client_SicraWeb_1.7.pdf));
- Disporre di una utenza MFA univoca (non è consentito l'uso di una stessa utenza MFA da più utenti o dispositivi);
- Accedere alla casella e-mail istituzionale dell'utente cui saranno consegnati gli accessi MFA;
- Essere connessa a Internet con una connessione stabile e disporre di almeno 700Kbps in upload e 7Mbps in download;
- Rispondere a tutti i requisiti minimi di sicurezza indicati dal Cliente;
- Seguire tutte indicazioni "Lavoro agile - Linee guida" (<http://www.funzionepubblica.gov.it/lavoro-agile-linee-guida>)
  - Assicurarsi che il sistema operativo sia aggiornato con le relative patch di sicurezza, antivirus, etc.;
  - Non memorizzare le password di accesso all'utilizzo delle risorse sulle postazioni personali, evitando di scrivere password su post-it e/o fogli lasciati in prossimità della postazione;
  - Non effettuare salvataggi su dispositivi personale e utilizzare le risorse cloud messe a disposizione dal titolare del trattamento, limitando il ricorso a dispositivi esterni opportunamente cifrati;
  - Bloccare la postazione in caso di assenza, seppur temporanea;
  - Non gettare nella spazzatura documenti cartacei utilizzati per l'attività lavorativa contenenti dati personali se non dopo averli tritutati;
  - Comunicare senza ritardo ogni tipo di incidente da cui potrebbe derivare una violazione di dati personali;
- Disporre di una soluzione antivirus aggiornata e funzionante.

### 3.2.2 Limitazioni applicative Socr@web Agile Cloud

L'erogazione dei servizi attraverso Socr@web Smartworking consentirà di effettuare qualsiasi attività di backoffice, con le seguenti limitazioni di carattere tecnico-logistico:

- per gli Enti subentrati in ANPR sarà necessario certificare le postazioni locali, per poter operare sull'anagrafe relativamente a variazioni/interrogazioni sulla banca dati ANPR;
- per l'utilizzo dei dispositivi, stampanti, scanner, firme, si dovrà valutare la specifica attività di riconfigurazione sulla postazione locale;
- la postazione locale dovrà possedere il medesimo editor di testo (Word, Open Office, Libre Office) utilizzato per la configurazione dei modelli presenti sul Server;
- limitazione su acquisizione e/o produzione di specifica documentazione cartacea, in relazione alla logistica e/o all'utilizzo di stampanti adeguate (es. Atti di Stato Civile);
- La lettura di file con estensioni specifiche richiede l'installazione sulla postazione locale di software specializzati (es. Dike);
- Le prestazioni operative sono condizionate dalla capacità della linea Internet cui è connessa l'utenza.

### 3.2.3 Limitazioni generali Socr@web Agile Cloud

Per l'attivazione e il funzionamento dei servizi di Socr@web Agile sono inoltri richiesti:

- Definizione di un "Referente unico del Cliente per il delivery del servizio". Il referente dovrà essere reperibile in orario lavorativo per essere contattato dal nostro staff per la definizione dell'intervento di installazione e per il reperimento delle informazioni necessarie.

Definizione dell'elenco utenze da abilitare nel sistema MFA (lista con nome, cognome ed e-mail istituzionale per ogni utente).

### 3.2.4 Tempi di attivazione dei servizi Cloud Gruppo Maggioli

Tempi di attivazione e disattivazione	Attivazione: 30 giorni dalla data di ricevimento dell'ordine Disattivazione: 10 giorni
Processo di attivazione ambiente Cloud Maggioli	Il processo di attivazione decorre dalla sottoscrizione contrattuale e prevede l'attivazione dell'istanza applicativa (nel caso di prima fornitura del servizio), l'abilitazione dei servizi acquisiti e la trasmissione delle credenziali temporanee di primo accesso.
Processo di disattivazione ambiente Cloud Maggioli	Il processo di disattivazione parziale o totale del servizio si attiva automaticamente decorsi 30gg dal termine contrattuale o a seguito di esplicita richiesta dell'Ente Cliente.

### 3.3 Livello di servizio garantito SLA

Availability (in percentuale)	99.5 %
Support hours per il canale e-mail	Dal lunedì al venerdì, dalle 8.30 alle 17.30. Opzionale estensione di orario e giornate.
Support hours per il canale telefonico	Dal lunedì al venerdì, dalle 8.30 alle 17.30. Opzionale estensione di orario e giornate.
Support hours per il sistema di online ticketing	Dal lunedì al venerdì, dalle 8.30 alle 17.30. Opzionale estensione di orario e giornate.
Maximum First Support Response Time (in minuti)	120 min

### 3.4 Totale offerta economica

In funzione di quanto sin qui evidenziato, i costi di avviamento dell'ambiente Cloud dedicato e del canone annuo per il servizio Cloud per la suite Socr@web risulta il seguente:

#### 3.4.1 Servizio Cloud Maggioli per suite Socr@web

Descrizione	una tantum	canone annuo
<b>Socr@web</b>		
Servizio di migrazione in Cloud: installazione e configurazione dell'intero sistema in server farm Maggioli (configurazione hosting VM dedicato Socr@web con database open source).	<b>€ 800,00</b>	
Canone annuale servizio Cloud x suite Socr@web su server farm del Gruppo Maggioli dedicata all'Ente (spazio disco repository 300 GB), comprensivo di aggiornamento proattivo, backup e raccolta LOG a norme GDPR e Socr@web Agile Cloud (max 40 utenti) per smartworking.		<b>€ 3.500,00 / anno</b>
Canone replica geografica infrastruttura per installazione Socr@web	-	<b>€ 1.038,00 / anno</b>
<b>Totale scontato</b>	<b>€ 600,00</b>	<b>€ 3.750,00 / anno</b>

#### 3.4.2 Costi upgrade servizio Cloud Maggioli

Descrizione	Costo annuo
Canone annuale spazio disco aggiuntivo 100 GB archivio dati comprensivo di servizio backup	<del>€ 378,00 / anno</del> <b>€ 324,00 / anno</b>
Pacchetto 40 utenti aggiuntivi Socr@web Agile Cloud (installazioni in Cloud Maggioli)	<del>€ 120,00 / anno</del> <b>€ 100,00 / anno</b>

## 4 CONDIZIONI CONTRATTUALI

Validità dell'offerta: 30 giorni solari consecutivi

Consegna: da definire con l'Ente

IVA di legge a Vs carico

Condizioni di pagamento: Rimessa Diretta 30 gg d.f. f.m.

Qualora voleste usufruire dell'esenzione IVA per i servizi di formazione Vi preghiamo di indicarlo nell'ordine d'acquisto.

### 4.1 Allegati

Titolo Allegato	Nome file	Versione aggiornata on-line
Infrastruttura Cloud Gruppo Maggioli - Allegato Tecnico	MAGGIOLI SPA - Infrastruttura Cloud Gruppo Maggioli - Allegato Tecnico.pdf	<a href="#"><u>link</u></a>
Servizi Cloud e sistemistici - SLA Tecnici di Riferimento	MAGGIOLI SPA - Servizi Cloud e sistemistici - SLA Tecnici di Riferimento.pdf	<a href="#"><u>link</u></a>