

ORIGINALE

DIPARTIMENTO GABINETTO

SERVIZIO COMUNICAZIONE E PORTALE WEB

DETERMINA N.1 DEL 18/12/2019

Oggetto: Determinazione a contrarre, mediante affidamento ai sensi dell'art. 36 co. 2 lett. a) del D.Lgs. 50/2016, alla società "Dedagroup Wiz s.r.l" Partita IVA 02047381203 del servizio inerente al **servizio di hosting per la durata di 12 mesi, a partire dal 1 gennaio 2020 fino al 31 dicembre 2020, del Portale Web istituzionale del Comune di Napoli e alle attività sistemistiche finalizzate alla migrazione in infrastruttura AWS.** Importo complessivo di € 17.750,00 oltre IVA (€ 21.655,00 IVA inclusa).

SMART CIG: Z512B46553.

Pervenuta al Servizio Finanziario

in data **19 DIC. 2019**prot. n° **03/2872**

Registrata all'Indice Generale

data **23 DIC. 2019** n° **2667**

Il Dirigente del Servizio Portale Web e Social Media

PREMESSO CHE:

- il sito web del Comune di Napoli www.comune.napoli.it rappresenta uno dei principali strumenti attraverso cui l'Ente comunica e dialoga con i propri cittadini, configurandosi sia come spazio di accesso privilegiato per informare l'utenza sulle iniziative e sulle attività dell'Amministrazione Comunale sia come piattaforma necessaria per rispettare gli obblighi di pubblicità e trasparenza dell'azione amministrativa che la legge impone a tutti gli enti locali;
- il sito web istituzionale www.comune.napoli.it utilizza per la gestione dei contenuti il CMS FlexCMP, realizzato dalla società "Dedagroup Wiz s.r.l.", che permette di creare siti e portali web accessibili, in conformità con la legge n. 4 del 9 gennaio 2004 ("*Disposizioni per favorire e semplificare l'accesso degli utenti e, in particolare, delle persone con disabilità agli strumenti informatici*") garantendo, inoltre, la realizzazione di pagine editoriali e moduli applicativi accessibili sia in fase di visualizzazione da parte dei fruitori del sito (*front office*) sia nelle operazioni di gestione della redazione (*back office*);
- il CMS FlexCMP è composto da diversi moduli applicativi che consentono di offrire numerosi servizi e funzionalità, tra cui: albo pretorio online; elenco dei libri di tutte le biblioteche comunali; sezione "Amministrazione Trasparente"; piattaforma online ex AVCP per la pubblicazione dei dati inerenti bandi di gara e altri affidamenti; comunicati stampa della Giunta e del Consiglio Comunale; elenco delle delibere di Giunta e Consiglio Comunale; bandi di gara e di concorso; pubblicazione dei servizi della Web Tv comunale;

CONSIDERATO CHE:

- per garantire i principi di efficacia, trasparenza e partecipazione democratica della cittadinanza, unitamente al rispetto degli obblighi di pubblicazione di atti, dati e informazioni previsti da specifiche norme di legge e per scongiurare gravissimi disservizi all'Ente e notevoli danni patrimoniali, è necessario provvedere a dare continuità al servizio di hosting del sito istituzionale finalizzato ad assicurare l'infrastruttura tecnologica di funzionamento e l'indispensabile mantenimento del portale istituzionale, assicurando nel contempo adeguati standard di sicurezza, affidabilità e continuità;
- con disposizione del Direttore Generale n. 9 del 06/03/2019, in attuazione della deliberazione di Giunta Comunale n. 409 del 09/08/2018, con cui è stato approvato il nuovo organigramma del Comune di Napoli e il nuovo Regolamento degli Uffici e dei Servizi, al Servizio Comunicazione e Portale Web sono state attribuite le funzioni precedentemente assegnate al Servizio Portale Web e Social Media e al Servizio Comunicazione Istituzionale e Immagine dell'Ente;
- con determina dirigenziale n. 20 del 16/11/2018 (registrata all'indice generale con n. 1753 del 21/11/2018) il Servizio Portale Web e Social Media ha aderito, per tutto il 2019, al Contratto Quadro per i "Servizi di Cloud Computing" SPC Cloud Lotto 1 per il sito web istituzionale del Comune di Napoli www.comune.napoli.it con il RTI formato dalle aziende Telecom Italia S.p.A., Enterprise Services Italia S.r.l., Poste Italiane S.p.A. e Postel S.p.A.;
- nel corso del 2019 sono emerse delle criticità nella gestione e manutenzione della piattaforma di cloud computing, in modo particolare sotto l'aspetto sistemistico e di configurazione del CMS FlexCMP, che hanno impattato in maniera decisiva sulle prestazioni del sito dell'Amministrazione;

RITENUTO CHE:

- al fine di garantire la continuità del servizio di aggiornamento e pubblicazione sul portale istituzionale www.comune.napoli.it per informare l'utenza sulle iniziative e sulle attività dell'amministrazione comunale e per assicurare elevati standard di qualità ed efficienza del sito

web, si rende necessario utilizzare una piattaforma di hosting in grado di garantire elevate prestazioni e stabilità dell'infrastruttura tecnologica necessaria al funzionamento del CMS FlexCMP;

- la proposta tecnica ed economica che la società Dedagroup Wiz s.r.l. ha fatto pervenire con PEC del 05/12/2019 al Servizio Comunicazione e Portale Web (che si allega al presente atto per formarne parte integrante e sostanziale) relativamente al servizio richiesto, è stata ritenuta congrua e pienamente rispondente alle esigenze tecniche e istituzionali dell'Amministrazione in relazione alla compatibilità tecnologica e alla necessità di garantire la continuità dell'infrastruttura tecnologica a garanzia del servizio di aggiornamento e pubblicazione dei contenuti sul portale istituzionale www.comune.napoli.it;

- l'infrastruttura tecnologica della società Dedagroup Wiz s.r.l. garantisce adeguati livelli di continuità, stabilità e sicurezza al sito istituzionale www.comune.napoli.it e prestazioni efficienti al CMS FlexCMP per la gestione dei contenuti e l'aggiornamento delle pagine del sito web;

DATO ATTO CHE:

- con determina dirigenziale n. 20 del 16/11/2019 (registrata all'indice generale con n. 1753 del 21/11/2018) il Servizio Portale Web e Social Media ha aderito, per tutto il 2019, al Contratto Quadro per i "Servizi di Cloud Computing" SPC Cloud Lotto 1 per il sito web istituzionale del Comune di Napoli www.comune.napoli.it con il RTI formato dalle aziende Telecom Italia S.p.A., Enterprise Services Italia S.r.l., Poste Italiane S.p.A. e Postel S.p.A., impegnando la somma di € 10.973,93 più IVA (€ 13.388,19 IVA inclusa) per il canone annuo del servizio come da Piano dei Fabbisogni;

- come comunicato dal Servizio Comunicazione e Portale Web con PEC del 22/05/2019 a Telecom Italia il documento di chiusura lavori e collaudo relativo al completamento della fornitura di Servizi di Cloud Computing SPC CLOUD Lotto 1 e il certificato di regolare esecuzione sono stati firmati in data 21/05/2019 e, pertanto, da quella data è possibile procedere alla fatturazione dei canoni bimestrali per il servizio, come da Progetto dei fabbisogni, approvato con determina dirigenziale n. 20 del 16/11/2018;

- pertanto, è possibile disimpegnare la somma di € 3.657,98 più IVA (€ 4.462,74 IVA inclusa) pari ai canoni dei primi 4 mesi del servizio di Cloud Computing SPC CLOUD Lotto 1 che non saranno fatturati;

CONSIDERATO CHE:

- per la migrazione del CMS FlexCMP per la gestione dei contenuti e l'aggiornamento delle pagine del sito web dall'infrastruttura di Telecom Italia alla nuova piattaforma tecnologica AWS di Dedagroup Wiz s.r.l. sono necessarie attività sistemistiche finalizzate alla predisposizione dell'ambiente e ai test per la configurazione del CMS;

- la società Dedagroup Wiz s.r.l. ha fatto pervenire con PEC del 05/12/2019 al Servizio Comunicazione e Portale Web specifica proposta tecnica ed economica (che si allega al presente atto in modo da formarne parte integrante e sostanziale) per attività sistemistiche finalizzate alla migrazione del portale web www.comune.napoli.it in infrastruttura AWS, che è stata ritenuta congrua e pienamente rispondente alle esigenze tecniche e istituzionali dell'Amministrazione in relazione alla compatibilità tecnologica e alla necessità di garantire la continuità dell'infrastruttura tecnologica a garanzia del servizio di aggiornamento e pubblicazione dei contenuti sul portale istituzionale www.comune.napoli.it;

PRECISATO CHE:

- l'oggetto del contratto consiste nell'affidamento del servizio di servizio di hosting per la durata di 12 mesi, a partire dal 1 gennaio 2020 fino al 31 dicembre 2020, del Portale Web istituzionale del Comune di Napoli e le attività sistemistiche finalizzate alla migrazione in infrastruttura AWS;
- il fine è garantire la continuità del servizio di aggiornamento e pubblicazione sul portale istituzionale www.comune.napoli.it, il mantenimento degli standard qualitativi e quantitativi di funzionamento e fruizione del sito web, la conservazione dei livelli di accessibilità e sicurezza, il rispetto degli obblighi di pubblicazione di atti, dati e informazioni previsti da specifiche norme di legge;

CONSIDERATO CHE:

- la società Dedagroup Wiz s.r.l. ha dichiarato di essere a conoscenza dell'obbligo di osservanza del Codice di Comportamento adottato dall'Ente con deliberazione di G.C. 254 del 24/4/2014, scaricabile dal sito del Comune di Napoli sezione "Amministrazione trasparente", sottosezioni: "Disposizioni generali" » "Atti generali" » "Codice disciplinare e codice di condotta";
- la società Dedagroup Wiz s.r.l. ha prodotto, unitamente alla documentazione amministrativa, il Patto d'Integrità di cui alla deliberazione di G.C. n. 797 del 03/12/2015, debitamente sottoscritto, che resterà in vigore fino alla completa esecuzione del contratto;

RITENUTO OPPORTUNO, PERTANTO:

- di affidare ai sensi dell'art. 36 co. 2 lett. a) del D.Lgs. 50/2016, alla società "Dedagroup Wiz s.r.l." Partita IVA 02047381203 il servizio di hosting per la durata di 12 mesi, a partire dal 1 gennaio 2020 fino al 31 dicembre 2020, del Portale Web istituzionale del Comune di Napoli e le attività sistemistiche finalizzate alla migrazione in infrastruttura AWS per un importo complessivo di € 17.750,00 oltre IVA (€ 21.655,00 IVA inclusa);

CONSIDERATO CHE:

- non si prevede il manifestarsi di situazioni di rischio per il Comune di Napoli, in quanto le attività oggetto dell'appalto non coinvolgeranno uffici e/o sedi del Comune di Napoli, bensì saranno interamente svolte negli uffici e nei locali tecnici della ditta appaltatrice;

DATO ATTO CHE:

- con delibera di Consiglio Comunale n. 21 del 18 aprile 2019 è stato approvato lo schema di bilancio annuale di previsione per l'esercizio 2019 e lo schema di bilancio pluriennale per il triennio 2019/2021;
- con delibera di Giunta Comunale n. 300 del 27 giugno 2019 è stato approvato il Piano Esecutivo di Gestione (PEG) per il triennio 2019-2021.
- non risultano elementi in ordine al conflitto di interesse di cui all'art. 6 bis della Legge 241/90 e all'art. 6 e 7 del DPR 62/2013 e degli artt. 7 e 9 del Codice di Comportamento dei dipendenti del Comune di Napoli;
- l'istruttoria necessaria ai fini dell'emanazione del presente provvedimento è stata espletata dalla stessa dirigenza che lo adotta, di cui agli artt. 5 e 6 della Legge 241/90;
- il RUP è lo stesso dirigente che sottoscrive il presente atto;

VISTI:

- l'art. 4 comma 2 del D.Lgs. 165/2001;
- gli artt. 107 comma 2, 183 e 192 del D.Lgs. 267/2000;
- il Regolamento dei Contratti, approvato con Deliberazione del C.C. n. 64 del 24.04.1992;

- il Regolamento di Contabilità;
- l'art. 9 comma 1 lett. a) punto 2) del D.L. n. 78/2009;

ATTESTATE:

- la compatibilità dei pagamenti ai sensi dell'art. 183 comma 8 del D.Lgs. 267/2000;
- la regolarità della procedura seguita e la relativa esatta rispondenza degli atti e fatti posti in essere a supporto del presente provvedimento, ai sensi dell'art. 147 bis del D.Lgs. 267/2000, dell'art. 13 comma 1 lett. b) e dell'art. 17 c. 2 lett. a) del Regolamento del Sistema dei Controlli Interni;

D E T E R M I N A

per tutto quanto esposto in narrativa:

- disimpegnare la somma di € 3.657,98 più IVA (€ 4.462,74 IVA inclusa) pari ai canoni dei primi 4 mesi del servizio di Cloud Computing SPC CLOUD Lotto 1 affidato per l'anno 2019 al RTI formato dalle aziende Telecom Italia S.p.A, Enterprise Services Italia S.r.l., Poste Italiane S.p.A. e Postel S.p.A., sul capitolo 103327 codice di bilancio 01.01-1.03.02.19.001 secondo il seguente schema:

INC. 1/2019

Capitolo	Imponibile	IVA	Totale	Annualità
103327	€ 3.657,98	€ 804,76	€ 4.462,74	2019

- di affidare alla società "Dedagroup Wiz s.r.l." con sede in via Toscanini 7/2 – 40055 Castenaso (Bologna), P.I. 02047381203 il servizio di hosting per la durata di 12 mesi, a partire dal 1 gennaio 2020 fino al 31 dicembre 2020, del Portale Web istituzionale del Comune di Napoli per un importo di € 13.950,00 oltre IVA (€ 17.019,00 IVA inclusa) e le attività sistemistiche finalizzate alla migrazione in infrastruttura AWS per un importo complessivo di € 17.750,00 oltre IVA (€ 21.655,00 IVA inclusa) come riportato successivamente nel dettaglio;

- impegnare la somma derivante dall'affidamento servizio di Hosting del portale Web istituzionale del Comune di Napoli in infrastruttura AWS sul capitolo 103327 codice di bilancio 01.01-1.03.02.19.001 del Bilancio 2019/2021 annualità 2020 secondo il seguente schema:

Capitolo	Imponibile	IVA	Totale	Annualità
103327	€ 13.950,00	€ 3.069,00	€ 17.019,00	2020

- impegnare la somma per le attività sistemistiche finalizzate alla migrazione del portale web www.comune.napoli.it in infrastruttura AWS sul capitolo 103327 codice di bilancio 01.01-1.03.02.19.001 del Bilancio 2019/2021 annualità 2019 secondo il seguente schema:

Capitolo	Imponibile	IVA	Totale	Annualità
103327	€ 3.800,00	€ 836,00	€ 4.636,00	2019

- stabilire che con successivi atti si provvederà alla liquidazione della spesa, previo accertamento delle prestazioni rese secondo le modalità offerte e accettate contenute nel Progetto dei Fabbisogni e previa presentazione di regolari fatture.

- precisare altresì che l'aggiudicatario è tenuto al versamento a mezzo bonifico bancario dell'imposta di bollo sul contratto, così come previsto dalla Risoluzione 96/E del 16.12.2003 dell'Agenzia delle Entrate.

Si allegano quale parte integrante e sostanziale del presente provvedimento i seguenti documenti composti da 14 pagine:

Allegati:

- 1. Proposta economica della società Dedagroup Wiz s.r.l. per l'affidamento del servizio di Hosting del portale Web istituzionale del Comune di Napoli in infrastruttura AWS*
- 2. Proposta economica della società Dedagroup Wiz s.r.l. per attività sistemiche finalizzate alla migrazione del portale web www.comune.napoli.it in infrastruttura AWS*

Il Dirigente

Dot. Domenico Annunziata





Propz. 13236/19

GABINETTO DEL SINDACO
SERVIZIO COMUNICAZIONE E PORTALE WEB

DETERMINA N. 1 DEL 18/12/2019

Oggetto: Determinazione a contrarre, mediante affidamento ai sensi dell'art. 36 co. 2 lett. a) del D.Lgs. 50/2016, alla società "Dedagroup Wiz s.r.l" Partita IVA 02047381203 del servizio inerente al servizio di hosting per la durata di 12 mesi, a partire dal 1 gennaio 2020 fino al 31 dicembre 2020, del Portale Web istituzionale del Comune di Napoli e alle attività sistemistiche finalizzate alla migrazione in infrastruttura AWS.

SMART CIG: Z512B46553.

Letto l'art. 147 bis comma 1 D.Lgs. 267/2000, come modificato ed integrato dal D.L. 174/2012, convertito in Legge 213/2012. Ai sensi dell'art. 183 comma 7 D.Lgs. 267/2000, vista la regolarità contabile, si attesta la copertura finanziaria della spesa sul Capitolo 103327 (Impegno 6210/19) Bilancio 2019/2021 - Missione 0101-1030 Programma Piano dei Conti ES. 2019/2020

Provveduto e prescelto di posto al punto 1) del deliberato
20.12.19 *EU*

Data

GA

IL RAGIONIERE GENERALE
[Signature]



Determinazione n° 2667 del 23-12-2019

DIPARTIMENTO SEGRETERIA GENERALE
Segreteria della Giunta Comunale

La presente determinazione è stata affissa all'Albo Pretorio, ai sensi dell'art.10.comma 1.
D.Lgs. n. 267/2000 il 22-1-2020

Il Funzionario Responsabile

ALLEGATI COSTITUENTI PARTE
INTEGRANTE DALLA
DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE
N.2667.....DEL 23-12-2019.

Castenaso, 22/11/2019

Spett. le
Comune di Napoli
Piazza Municipio Palazzo S. Giacomo
80133 Napoli (NA)
c.a. Pietro Citarella

Oggetto: Proposta economica per attività sistemistiche finalizzate alla migrazione del portale web www.comune.napoli.it in infrastruttura AWS

Vi trasmettiamo in allegato la nostra migliore offerta per il servizio in oggetto.

Confermando la nostra disponibilità a fornire ulteriori informazioni eventualmente necessarie, porgiamo distinti saluti.

Dedagroup Wiz

Massimiliano Cinque

Account Manager

massimiliano.cinque@dedagroup.it

+39 - 345 601 27 77

flexcmp

Modulo d'ordine

Dati del fornitore

Ragione Sociale: Dedagroup Wiz S.r.l.

Indirizzo: Via Toscanini, 7/2 - 40055 Villanova di Castenaso (BO)

Partita IVA: 02047381203

CF: 02047381203

Referente per le comunicazioni: Massimiliano Cinque

E-mail per le comunicazioni: massimiliano.cinque@dedagroup.it

Tel per le comunicazioni: 051 78.06.30

Fax per le comunicazioni: 051 78.21.93

Dati del Cliente

Ragione Sociale: Comune di Napoli

Indirizzo: Piazza Municipio - Palazzo San Giacomo; 80133 Napoli

Partita IVA:

CF:

Banca:

IBAN:

Referente per le comunicazioni: Pietro Citarella

E-mail per le comunicazioni: portaleweb@pec.comune.napoli.it

Tel per le comunicazioni:

Fax per le comunicazioni:

PC

Proposta economica

2. Servizi sistemistici *una tantum*

SERVIZIO		PREZZO
2.SYS	<input checked="" type="checkbox"/> Attività sistemistiche Descrizione del Servizio: Attività sistemistiche finalizzate alla predisposizione dell'ambiente, ai test e alla migrazione del sito istituzionale del comune di Napoli nella ns infrastruttura (AWS) Numero giornate: a corpo	€3.800,00
2.TOT	TOTALE SERVIZI	€ 3.800,00

Riepilogo offerta economica

RIEPILOGO PRODOTTI E SERVIZI	PREZZO	
TOTALE SERVIZI UT	2.TOT	€ 3.800,00

Note

I prodotti e servizi Dedagroup Wiz possono essere acquistati anche tramite il portale MePa di Consip www.acquistinretepa.it

Validità della presente offerta: 90 giorni

IVA: tutte le cifre indicate nella presente offerta sono IVA esclusa.

Fatturazione: Servizi UT all'ordine

Pagamenti: 30 giorni D.F.F.M.

Note

Con la sottoscrizione del presente, il Cliente dichiara di aver preso visione delle Condizioni Generali di Contratto e autorizza Dedagroup Wiz srl a pubblicare nell'elenco di realizzazioni nel proprio portfolio cartaceo ed online il sito realizzato nell'ambito del presente progetto, sino a quando esso sarà basato su tecnologia FlexCMP.

CLIENTE

Per Accettazione:

Data: _____

Firma: _____

Castenaso, 30/10/2019

Spett. le
Comune di Napoli
Piazza Municipio Palazzo S. Giacomo
80133 Napoli (NA)
c.a. Pietro Citarella

Oggetto: **Proposta economica per il servizio di Hosting del portale Web istituzionale del Comune di Napoli in infrastruttura AWS**
Periodo: 12 mesi

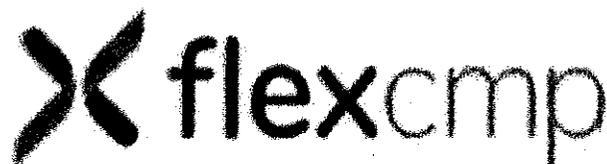
Vi trasmettiamo in allegato la nostra migliore offerta per il servizio in oggetto, corrispondente all'attuale configurazione in uso presso il vostro Ente (licenze, moduli e personalizzazioni - eventualmente attivate nel corso del contratto in vigore).

Confermando la nostra disponibilità a fornire ulteriori informazioni eventualmente necessarie, porgiamo distinti saluti.

Dedagroup Wiz Srl

FlexCMP

Massimiliano Cinque



QC



www.dedagroup.it/wiz

Prot. 292/U/2019

Modulo d'ordine

Dati del fornitore

Ragione Sociale: Dedagroup Wiz S.r.l.

Indirizzo: Via Toscanini, 7/2 - 40055 Villanova di Castenaso (BO)

Partita IVA: 02047381203

CF: 02047381203

Referente per le comunicazioni: Letizia Valeriani

E-mail per le comunicazioni: massimiliano.cinque@dedagroup.it

Tel per le comunicazioni: 051 78.06.30

Fax per le comunicazioni: 051 78.21.93

Dati del Cliente

Ragione Sociale: Comune di Napoli

Indirizzo: Piazza Municipio – Palazzo San Giacomo; 80133 Napoli

Partita IVA:

CF:

Banca:

IBAN:

Referente per le comunicazioni: Pietro Citarella

E-mail per le comunicazioni:

Tel per le comunicazioni:

Fax per le comunicazioni:

P.C.

Proposta economica

1. Canoni annuali (installazione presso Cloud Dedagroup Wiz AWS)

SERVIZIO DI HOSTING PRESSO CLUSTER DEDAGROUP WIZ C/O AWS		PREZZO
1.SPACE	<input checked="" type="checkbox"/> Spazio disco e backup (in caso di segnalazione da Dedagroup Wiz di superamento di tale soglia il sito non viene bloccato, ma è richiesto entro 30 giorni un adeguamento economico del contratto o un ripristino dello spazio occupato corretto) <input checked="" type="checkbox"/> 50 GB Il Servizio di Backup è incrementale con cadenza giornaliera e completo settimanale con uno storico minimo garantito di 10 punti di ripristino. Il backup dei database è giornaliero.	
1.BANDW	<input checked="" type="checkbox"/> Banda Massima Aggregata Mese (in caso di superamento di tale soglia il sito subirà rallentamenti per tutte le richieste eccedenti la quota mensile massima) <input checked="" type="checkbox"/> 800 GB Il Servizio non prevede Banda minima garantita, ma poiché il cluster è connesso a 1Gpb/s e ne utilizza mediamente meno di un quarto, non vi è necessità di tale impostazione.	
1.TRAFFIC	<input checked="" type="checkbox"/> Connessioni di picco (in caso di superamento di tale soglia il sito subirà rallentamenti per tutte le richieste eccedenti la quota mensile massima) <input checked="" type="checkbox"/> 3.000 richieste/min	
1.SFTP	<input checked="" type="checkbox"/> Accesso SFTP	
1.TOT	TOTALE SERVIZI	€ 19.470,00

Opzione rinnovo servizio di hosting anni successivi al primo

Dedagroup Wiz si impegna a rendere disponibile una offerta per il medesimo servizio per le annualità successive al 2020 previa verifica del reale, effettivo e documentato utilizzo dell'infrastruttura da parte del Comune di Napoli.

Successivamente alla verifica del reale utilizzo dell'infrastruttura verrà formulata una offerta *ad hoc* per offrire il medesimo servizio con le medesime caratteristiche tecniche capaci di garantire le medesime condizioni di prestazioni, affidabilità e sicurezza.

R.C

Riepilogo offerta economica

RIEPILOGO PRODOTTI E SERVIZI	PREZZO		PREZZO A VOI RISERVATO ANNO 2020
TOTALE CANONI ANNUALI	1.TOT	€ 19.470,00	€ 13.950,00

ATTENZIONE: L'importo del canone annuale è soggetto a revisione periodica in funzione del reale utilizzo delle risorse di hosting.

Note

I prodotti e servizi Dedagroup WIZ possono essere acquistati anche tramite il portale MePa di Consip www.acquistinretepa.it

Validità della presente offerta: 60 giorni

IVA: tutte le cifre indicate nella presente offerta sono IVA esclusa.

Fatturazione: all'ordine

Durata contrattuale: 12 mesi

Rinnovo contrattuale

- Annuale, canone anticipato: (salvo nuovi moduli/sviluppi sottoscritti nel corso dell'anno)
- Tacito, salvo disdetta via RR 30 giorni prima della naturale scadenza

Pagamenti: 30 giorni D.F.F.M.

Note

Con la sottoscrizione del presente, il Cliente dichiara di aver preso visione delle Condizioni Generali di Contratto e autorizza Dedagroup WIZ srl a pubblicare nell'elenco di realizzazioni nel proprio portfolio cartaceo ed online il sito realizzato nell'ambito del presente progetto, sino a quando esso sarà basato su tecnologia FlexCMP.

I prodotti software Dedagroup WIZ sono protetti da installazioni illegali mediante un sistema di chiavi di sblocco e/o attivazione. Per ogni licenza FlexCMP, Dedagroup WIZ si impegna a rilasciare periodicamente le chiavi di sblocco e/o attivazione per consentire l'utilizzo del Prodotto, dei Moduli e degli Utenti Amministrativi per i quali il Cliente disponga di regolare licenza.

CLIENTE

Per Accettazione:

Data: _____

Firma: _____

PC

Service Level Agreement (SLA) – Servizi di hosting

Il documento descrive le caratteristiche del Service Level Agreement (SLA) che regolerà l'esercizio dei servizi oggetto dell'offerta.

Assunzioni

Orari di servizio

FASCE ORARIE DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

Fascia A	
08:30 - 19:00	Feriali
Fascia B	
19:00 - 23:00	Feriali
Fascia C	
23:00 - 08.29	Feriali
00:00 - 24:00	Sabato, Domenica e Festivi

SLA di availability di infrastruttura

Di seguito lo SLA che regola la disponibilità dell'infrastruttura atta ad erogare il servizio oggetto del presente contratto. Tutte le misurazioni avverranno su base mensile, come mensile è il target di Availability da rispettare.

Dedagroup Wiz garantisce la continua disponibilità della banda nazionale ed internazionale, delle infrastrutture di networking relative e della piattaforma di erogazione, impegnandosi a risarcire il cliente in caso di superamento della soglia di indisponibilità, secondo quanto descritto in dettaglio nel presente Service Level Agreement (SLA).

Il livello di servizio garantito da Dedagroup Wiz in relazione all'offerta comprende i seguenti elementi:

1. garanzia di disponibilità della banda nazionale e internazionale
2. garanzia di disponibilità apparati di networking
3. garanzia e disponibilità piattaforma di erogazione

Dedagroup Wiz garantisce che la disponibilità complessiva relativa ai citati ai punti 1, 2 e 3 calcolata su base mensile ecceda complessivamente il 98,00%. Eventuali intervalli di indisponibilità contemporanea devono essere calcolati una sola volta.

Il tempo di indisponibilità del servizio viene calcolato a partire dal momento di down registrato dai sistemi di monitoraggio di Dedagroup Wiz.

Dedagroup Wiz si riserva la possibilità di effettuare manutenzione alle proprie apparecchiature impegnandosi a ridurre al minimo l'eventuale indisponibilità dell'infrastruttura necessaria per l'intervento. Salvo interventi urgenti e indifferibili Dedagroup Wiz avvertirà il cliente specificando orari e tempi previsti con un preavviso minimo di un giorno lavorativo.

È facoltà del cliente richiedere, per gravi e comprovati motivi, lo spostamento della finestra di manutenzione proposta, in data da concordare congiuntamente.

In caso di evento straordinario che si rendesse necessario con urgenza per garantire la qualità del servizio erogato, Dedagroup Wiz si riserva la facoltà di intervenire prontamente anche senza darne comunicazione preventiva al cliente con l'obiettivo di minimizzare l'impatto dell'evento.

L'eventuale tempo di indisponibilità che ricade all'interno delle "finestre temporali" di manutenzione sopra definite, non va comunque calcolato nel computo della indisponibilità globale.

Sono esclusi dal presente Service Level Agreement tutti i casi di indisponibilità dell'infrastruttura a causa di interventi del cliente.

P.C.

Piano di compensazione

In caso di mancato raggiungimento della soglia di disponibilità garantita su base mensile, Dedagroup Wiz si impegna a corrispondere al Cliente un rimborso calcolato attraverso i seguenti criteri:

- a) per ogni minuto di indisponibilità al di sopra della soglia mensile massima garantita, verrà corrisposto un importo pari ad 1/24 di punto % del corrispettivo mensile
- b) il tetto massimo associato al rimborso mensile è pari al 15% del corrispettivo mensile stesso.

Per richiedere della penale è necessario utilizzare la seguente procedura:

- a) il rimborso mensile dovrà essere richiesto mediante comunicazione scritta via PEC entro e non oltre il decimo giorno successivo alla fine del mese a cui il rimborso stesso si riferisce, pena la decadenza;
- b) il totale dei rimborsi richiesti verrà detratto dall'importo del corrispettivo del canone al successivo rinnovo.

Il pagamento della penale prevista dal presente piano di compensazione, qualora richiesta, rappresenta il solo ed unico rimedio per il disservizio prestato al Cliente. La richiesta del rimborso esclude automaticamente ogni altra forma di risarcimento.

SLA di processo

Fault handling & incident management

Per "incident management" Dedagroup Wiz intende qualunque attività necessaria al ripristino, a valle di un fault, di una o più funzioni/componenti del servizio che sono oggetto del contratto di hosting.

Vengono definite due differenti categorie di severità per gli incident secondo la tabella che segue

Severità	Definizione	Descrizione
1	Impatto Alto	È impattata la disponibilità del servizio tramite il fault di una o più funzioni o componenti critiche per il business
2	Impatto Normale	Non è impattata la disponibilità del servizio. Si rileva il fault di funzioni o componenti secondarie non critiche per il business.

P.C

9



www.dedagroup.it/wiz

Prot. 292/U/2019

L'individuazione dello stato di indisponibilità verrà certificata tramite gli strumenti di monitoraggio utilizzati da Dedagroup Wiz mentre gli interventi di riattivazione/troubleshooting saranno gestiti tramite il sistema interno di trouble ticket.

La presa in carico di un fault comporterà l'apertura di un Incident con conseguente

- assegnazione al cliente di un numero di Trouble Ticket
- verifica dello stato di indisponibilità rilevato/segnalato
- inizio di troubleshooting/ripristino della particolare funzione o componente oggetto di fault

Le attività Incident Management saranno garantite in modalità H24 7x7 secondo le fasce orarie definite al paragrafo 1.1.

La tabella che segue descrive i valori di soglia, relativi al KPI (Key Performance Indicator) di presa in carico, in base ai livelli di severità:

FASCIA

Severità	A	B	C
1	60 min (90%)	120 min (80%)	6h (80%)
2	6h (85%)	n.a.	n.a.

NB: I valori rappresentano il Tempo Target di presa in carico dell'incident e la percentuale minima di ticket, su base trimestrale, per cui è tollerato un tempo di presa in carico maggiore.

Il cliente ha facoltà di richiedere, con cadenza trimestrale un report di processo, non finalizzato al computo di penali, che consenta di avere evidenza dell'andamento della gestione.

Un incidente di severità 1 che comporti dei tempi di risoluzione particolarmente lunghi può comportare, in accordo con il cliente, una rischedulazione delle Change (ordinarie e straordinarie) da parte di Dedagroup Wiz.

Il cliente si impegna a fornire i riferimenti delle persone che potranno essere contattate dal personale operativo di Dedagroup Wiz a fronte del riscontro di un fault o in fase di troubleshooting dello stesso.

Limiti di applicabilità degli SLA

Dedagroup Wiz, è sollevata dalla responsabilità di soddisfare i Livelli di Servizio (e quindi dall'applicazione delle Penali, economiche e risolutorie) nella misura in cui vi sia l'influenza degli elementi di seguito descritti:

- interruzioni, sospensioni e/o riduzioni concordate tra le Parti;
- forza maggiore;
- interruzione dei servizi/indisponibilità dei Sistemi originati da prodotti e/o servizi di diretta responsabilità del cliente
- problemi causati, in modo comprovato, da azioni o mancate azioni da parte di personale (interno e/o esterne) operante sotto la diretta responsabilità del cliente;
- eventi originati da cause al di fuori di ogni possibile controllo, preventivo o correttivo, di Dedagroup Wiz;
- modifiche apportate agli ambienti del cliente tali da pregiudicare la capacità di Dedagroup Wiz di erogare i servizi e o i livelli di servizio stabiliti;
- inadempienza da parte di Fornitori Terzi del cliente;
- periodo di messa a punto dei Livelli di Servizio (Grace Period)

La valutazione della disponibilità del servizio alla fine del rispetto dello SLA di availability proposto sarà interrotta durante le attività di manutenzione programmata e straordinaria (finestra di manutenzione), durante le attività di deploy (comprehensive delle attività di test, di eventuale rollback e validazione del rilascio da parte del cliente) che saranno comunque effettuate secondo modalità condivise.

Il grace period standard è fissato in 45 giorni dalla messa in produzione del servizio.

PC

www.dedagroup.it/wiz

Prot. 292/U/2019

In ogni caso le penali non potranno superare il 15% del valore totale del canone del servizio calcolato su base mensile.

Il pagamento della penale prevista rappresenta il solo ed unico rimedio per il disservizio prestato al Cliente.

La richiesta del rimborso esclude automaticamente ogni altra forma di risarcimento.

Calcolo delle penali

4.1.1 Formule di dettaglio per il calcolo delle penali di availability

Per ogni minuto di indisponibilità al di sopra della soglia mensile massima garantita, verrà corrisposto un importo pari ad 1/24 di punto % del corrispettivo mensile.

Il tetto massimo associato al rimborso mensile è pari al 15% del corrispettivo mensile stesso.

Datacenter Dedagroup Wiz

Si propone di ospitare il progetto sull'infrastruttura scalabile di Dedagroup Wiz ospitata presso il datacenter Amazon AWS in Irlanda (Comunità Europea).

Certificazioni

Il datacenter è certificato **ISO 27001**: <https://aws.amazon.com/it/compliance/iso-27001-faqs/>

Il Datacenter Amazon AWS ed i processi Dedagroup Wiz sono **conformi con la normativa GDPR**.

<https://aws.amazon.com/it/compliance/gdpr-center/>

Il sistema è gestito e monitorato 24/7 dai tecnici Dedagroup Wiz.

Dedagroup Wiz è certificata ISO 9001:2015 per le seguenti attività: Progettazione e sviluppo di applicazioni e portali WEB, di piattaforme CMS/DXP e servizi Web, mobile e cloud

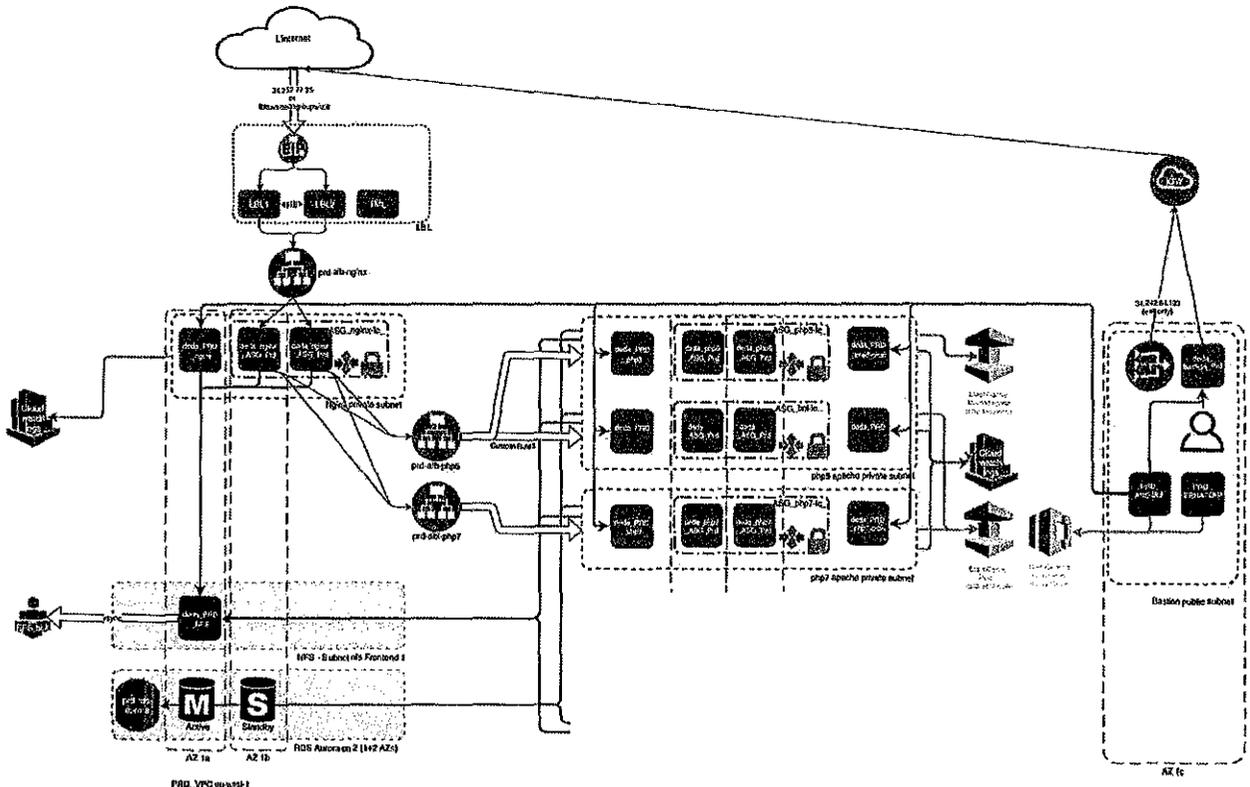
Caratteristiche del servizio

Il sito sarà installato in un cluster di webserver apache/php in **autoscaling** per offrire alta affidabilità ed alta scalabilità. **La banda internet è illimitata.**

L'architettura prevede le seguenti componenti:

- Punto di ingresso AWS Elastic IP
- Firewall e protezione DDOS attraverso AWS Shield Standard
- Pool di server condivisi AWS EC2 dedicati all'elaborazione PHP/Apache **con autoscaling**
- Pool di server condivisi AWS EC2 dedicati al caching di risorse statiche (immagini, css, ecc) attraverso NGNIX **con autoscaling**
- File system NFS basato su AWS EBS condiviso con il pool Apache e NGNIX
- Logging centralizzato attraverso il sistema AWS CloudWatch
- Database MySQL attraverso servizio AWS RDS per MySQL
- Monitoraggio 24/7 esterno attraverso sistema PRTG Dedagroup
- Monitoraggio minacce con AWS GuardDuty
- **Backup giornaliero di DB e File System con retention 30gg**

Architettura



Server Amazon EC2 con autoscaling

Amazon Elastic Compute Cloud (Amazon EC2) è un servizio Web che fornisce capacità di elaborazione sicura e scalabile nel cloud. La capacità EC2 può essere aumentata o ridotta nell'arco di pochi minuti, invece che di ore o giorni. È possibile attivare una sola istanza server, come centinaia o migliaia contemporaneamente. Inoltre, è possibile utilizzare l'Auto Scaling di Amazon EC2 per mantenere la disponibilità del parco istanze EC2 e ricalibrare automaticamente le risorse in base alle esigenze per ottenere le prestazioni migliori possibili a prezzi contenuti.

Il servizi di elaborazione php/apache sono erogati da un pool condiviso in autoscaling di server ec2 **m5.xlarge** (ciascuna con 4vCPU e 16GB di RAM).

I servizi di caching sono erogati da un pool condiviso in autoscaling di server ec2 **m5.large** (ciascuna con 2vCPU e 8GB di RAM).

Bilanciamento con Amazon Elastic LoadBalancer

Elastic Load Balancing instrada automaticamente il traffico in entrata delle applicazioni tra molteplici destinazioni, quali istanze Amazon EC2, contenitori e indirizzi IP. È in grado di gestire diversi carichi di traffico delle applicazioni nell'ambito di una sola Zona di disponibilità o di diverse Zone di disponibilità. Elastic Load Balancing offre tre tipi di bilanciamento di carico, caratterizzati da una superiore disponibilità, scalabilità automatica e consolidata sicurezza, necessarie a rendere le tue applicazioni tolleranti al guasto.

Filesystem basato su Amazon EBS

Amazon Elastic Block Store (Amazon EBS) offre volumi di storage a blocchi persistente per l'utilizzo con istanze Amazon EC2 nel cloud AWS. Ogni volume Amazon EBS viene automaticamente replicato

PC-

all'interno della zona di disponibilità per proteggere l'utente da eventuali guasti dei componenti, garantendo disponibilità e durabilità elevate. I volumi di Amazon EBS offrono le prestazioni necessarie, in termini di consistenza e bassa latenza, per la gestione dei carichi di lavoro. Con Amazon EBS, è possibile aumentare o diminuire in pochi minuti le risorse utilizzate: ne risulterà una riduzione dei costi poiché si paga solo il consumo effettivo.

Amazon EBS è progettato per carichi di lavoro applicativi che possono trarre grandi vantaggi dall'ottimizzazione di prestazioni, costo e capacità.

Database Amazon RDS Aurora

Amazon Relational Database Service (Amazon RDS) semplifica configurazione, utilizzo e ridimensionamento di database relazionali nel cloud. Questo servizio fornisce una capacità ridimensionabile a un costo conveniente, automatizzando al tempo stesso le attività di amministrazione del database più dispendiose in termini di tempo, quali il provisioning di hardware, l'impostazione di database, gli aggiornamenti e i backup. Consente di concentrarsi sulle proprie applicazioni per fornire le prestazioni ottimali, la disponibilità elevata, la sicurezza e la compatibilità di cui hanno bisogno.

Amazon Aurora è un database relazionale compatibile con MySQL e PostgreSQL creato per il cloud che unisce le prestazioni e la disponibilità dei database enterprise alla semplicità e al costo ridotto dei database open source. Aurora è cinque volte più veloce dei database MySQL standard e tre volte più veloce dei database PostgreSQL standard.

Aurora è completamente gestito da Amazon Relational Database Service (RDS), che automatizza le attività amministrative che richiedono molto tempo quali il provisioning dell'hardware, la configurazione dei database, l'applicazione di patch e l'esecuzione di backup.

La funzione di backup automatico di Amazon RDS consente il ripristino dell'istanza database MySQL in qualsiasi momento all'interno del periodo di retention specificato fino a 30 giorni. È inoltre possibile eseguire backup avviati dall'utente dell'istanza database. Questi backup completi del database saranno conservati da Amazon RDS fino a esplicita richiesta di rimozione da parte dell'utente

Raccolta log con Amazon CloudWatch

Amazon CloudWatch fornisce una soluzione di monitoraggio affidabile, scalabile e flessibile operativa in pochi minuti. Non sarà più necessario configurare, gestire e ridimensionare sistemi di monitoraggio propri e relativa infrastruttura. Amazon CloudWatch consente di monitorare le risorse AWS praticamente in tempo reale, ad esempio istanze Amazon EC2, volumi Amazon EBS, Elastic Load Balancer e istanze database Amazon RDS. Per queste risorse AWS, vengono forniti automaticamente parametri quali utilizzo della CPU, latenza e numero di richieste. Amazon CloudWatch è in grado di monitorare anche log e parametri personalizzati dell'applicazione o di sistema, ad esempio utilizzo della memoria, volumi di transazioni e percentuale di errori.

Protezione DDOS fornita da AWS Shield

AWS Shield è un servizio gestito di protezione da attacchi di tipo DDoS (Distributed Denial of Service) che protegge le applicazioni in esecuzione in AWS. AWS Shield fornisce un rilevamento continuo e prevenzione incorporata automatica che minimizzano il tempo di inattività e la latenza dell'applicazione, così non è necessario ricorrere ad AWS Support per beneficiare della protezione DDoS. Esistono due livelli di AWS Shield: Standard e Advanced.

Rilevamento minacce con Guard Duty

Amazon GuardDuty è un servizio di rilevamento delle minacce che esegue un monitoraggio costante per individuare comportamenti maligni o non autorizzati e aiutarti a proteggere i tuoi carichi di lavoro e account AWS. Monitora ricercando attività quali chiamate API insolite o distribuzioni potenzialmente



www.dedagroup.it/wiz

Prot. 292/U/2019

non autorizzate, indice di una possibile compromissione dell'account. Inoltre, GuardDuty rileva le istanze potenzialmente compromesse o attività di ricognizione da parte di malintenzionati.

Qualificazione AgID cloud AWS e FlexCMP

Dedagroup Wiz eroga i servizi Cloud di Amazon Web Services, fornitore qualificato per l'erogazione dei servizi cloud vedi al link:

<https://cloud.italia.it/marketplace/supplier/market/index IaaS fornitore numero 1595.htm>
l

Confermiamo altresì che la disciplina sui servizi saas qualificati si applica a quelle soluzioni/servizi erogati secondo il paradigma del cloud computing (IaaS, PaaS e SaaS).

Altre modalità di erogazione del software (ASP, ecc.) non necessitano di qualificazione ai sensi della Circolare n. 3/2018.

La modalità di erogazione del software costituisce, quindi, la discriminante circa la necessità di qualificare servizi cloud allo scopo di essere acquistati dalle Pubbliche Amministrazioni.

FlexCMP NON è erogato in modalità SaaS e per questa ragione NON necessita di qualificazione ai sensi della Circolare n.3/2018.

PLC