



REGIONE PIEMONTE

CONSORZIO INTERCOMUNALE SOCIO ASSISTENZIALE "VALLE DI SUSÀ"

Con.I.S.A. "VALLE DI SUSÀ" - Piazza S. Francesco, 4 - 10059 SUSÀ (TO)

Tel. 0122 648 501 - Fax 0122 629 335

e-mail: conisa.segreteria@conisa.it - www.conisa.it - Cod. Fisc. 96020760011 - P. IVA 07262140010

PROPOSTA DI DELIBERAZIONE N. 44 /15 DEL 13/10/2015

OGGETTO: INTEGRAZIONI E MODIFICHE AL PROGETTO DI "EVOLUZIONE DEL SISTEMA INFORMATIVO" DELL'ENTE AI FINI DELLA SUA REALIZZABILITA' E CONFERMA DELL'AFFIDAMENTO DEI SERVIZI ORDINARI DI GESTIONE DEL SISTEMA INFORMATIVO CON STRALCIO DEL SERVIZIO DI HOSTING CARTELLA SOCIALE WEB. AUTORIZZAZIONE AL RINNOVO TRIENNALE PREVIA APPOSIZIONE DI SPECIFICHE CLAUSOLE CONTRATTUALI INTEGRATIVE.

RESPONSABILE DELL'AREA, QUALE FUNZIONARIO PROPONENTE LA DELIBERAZIONE

SUSÀ, LI' 13 OTT. 2015

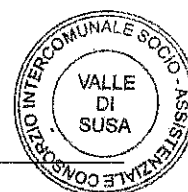
FIRMA



PARERE DI REGOLARITA' TECNICA E DI REGOLARITA' E CORRETTEZZA DELL'AZIONE AMMINISTRATIVA AI SENSI DELL'ART 147 BIS, COMMA 1, DEL D.LGS. 267/2000, MODIFICATO DALL'ART. 3, COMMA 1, LETTERA D) DEL D.L. 174/2012. CONVERTITO CON MODIFICHE NELLA L. 213/2012

SUSÀ, LI' 13 OTT. 2015

IL DIRETTORE



PARERE DI REGOLARITA' CONTABILE
AI SENSI DELL'ART. 49 DEL D. LGS. 267/2000

SUSÀ, LI' 13 OTT. 2015

IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO
FINANZIARIO





SERVIZI INFORMATIVI INNOVATIVI

CIC s.c.r.l. in liquidazione
Sede Legale, Amministrativa e Operativa:
Via Castellamonte, 8 - 10010 BANCHETTE (TO)
Tel. 0125 621211 - Fax 0125 621290

Proposta Tecnico Economica (PTE)
Conisa Valle di Susa - Disciplinare Servizi 2016-2018

PTE 030/2015

1/7

CON.I.S.A. "Valle di Susa"
Prot. n° 7935
Del 13 OTT. 2015

Spett.le
Consorzio CONISA
P.zza S. Francesco, 4 -
10059 Susa (TO)

c.a. Dott. Paolo Alpe

Banchette, 08 ottobre 2015

Prot. N° xxx/2012

Oggetto: Rinnovo Affidamento Servizi triennio 2016-2018

Gentile dott. Paolo Alpe,

Come da Lei richiesto, Le trasmettiamo la nostra Proposta Tecnico Economica per il rinnovo dell'affidamento servizi in essere erogati da CIC al Consorzio ConISA Valle di Susa per il triennio 2016-2018.

La contatteremo nei prossimi giorni per condividere i contenuti della proposta.

Cordiali saluti

CIC Srl
Direttore Area Produzione e Servizi Dott.
Osvaldo Saitta



SERVIZI INFORMATIVI INNOVATIVI

CIC s.c.r.l. in liquidazione
Sede Legale, Amministrativa e Operativa:
Via Castellamonte, 8 - 10010 BANCHETTE (TO)
Tel. 0125 621211 - Fax 0125 621290

Proposta Tecnico Economica (PTE)
Conisa Valle di Susa - Disciplinare Servizi 2016-2018

PTE 030/2015

2/7

1. Scopo

2016-2018 A. S. I. M. G. S.

Il presente documento definisce le tariffe dei servizi CIC per il triennio 2016-2018, ne disciplina l'erogazione tramite SLA di riferimento e regola le attività per la continuità del servizio di connettività dati, internet e fonia fissa e mobile erogato da CIC in favore del Conisa Valle di Susa.

2. Esigenze e perimetro

CIC ha recentemente svolto, insieme al consorzio CONISA, un riesame dei servizi informatici erogati da CIC al Consorzio.

Il consorzio ha chiesto a CIC di:

- esporre le tariffe per i servizi relativi al triennio 2016-2018
- fornire indicazioni circa le scelte tecnico economiche per il proseguimento del servizio di connettività internet, dati e fonia
- Indicare clausole, SLA e penali per regolamentare il rapporto contrattuale

3. In ambito

Sono inclusi nella presente PTE esclusivamente:

- i servizi specificati nell'Allegato 1 che è da considerare parte integrante della presente PTE.
- I parametri tecnico temporali ed economici legati al Servizio di Connettività Dati Internet e Fonia specificati nell'Allegato 2
- Le condizioni contrattuali - Clausole - SLA e Penali specificate nell'Allegato 3

4. Non in ambito

Sono da considerare non in ambito Servizi/Progetti e quanto non specificato negli Allegati alla presente

5. Ricorso a fornitori terzi

Per l'attuazione di quanto previsto CIC si avvale del supporto di fornitori terzi necessari, nel rispetto della normativa applicabile vigente.



CIC S.C.R.L. in liquidazione
Sede Legale, Amministrativa e Operativa:
Via Castellamonte, 8 - 10010 BANCHETTE (TO)
Tel. 0125 621211 - Fax 0125 621290

SERVIZI INFORMATIVI INNOVATIVI

Proposta Tecnico Economica (PTE)
Conisa Valle di Susa - Disciplinare Servizi 2016-2018

PTE 030/2015

3/7

6. Modello organizzativo per la gestione del Servizio

Per la gestione operativa dei servizi sono di seguito indicate le principali Interfacce CIC:

Nominativo	Ruoli nel Progetto/Servizio	Responsabilità
Osvaldo Saltta	Direttore Area Produzione Servizi	Responsabile dei servizi affidati
Daniele Andriani	Service Manager/ Marketing Project Manager	Responsabile flussi operativi e approccio per processi necessario alla adeguata erogazione dei singoli servizi contrattualizzati. Coordinamento gestione eventuali problematiche relative ai servizi contrattualizzati.
Katia Curti/ Mario Biasetton	Referente del Service Desk e assistenza 1° livello	Prima interfaccia per esigenze di assistenza
Antonio Micheletti	Referente Servizi ICT 2° livello	Responsabile dei servizi ICT vs Enti Locali
Katia Curti	Referente Assistenza on site	Responsabile dei servizi contrattualizzati per le attività on site

I servizi specificati nell'Allegato 1 vengono erogati da CIC/fornitori terzi CIC nel rispetto dei livelli di servizio specificati. Eventuali sforamenti rispetto ai livelli di servizio specificati in Allegato 3, i quali verranno esaminati tra CIC e il Consorzio, con periodicità minima semestrale, al fine di concordare e adottare le azioni ritenute opportune a salvaguardia sia del Consorzio sia del CIC.

L'Allegato 1 è impostato adottando il nomenclatore proposto dall'Agenzia per l'Italia Digitale (ex. DigitPA) per le Classi di fornitura ICT (Rif. Dizionario forniture ICT - Manuale 4 ed. 3.3 - 13.01.2009). Tale scelta consente sia a CIC sia al Consorzio di avere come riferimento un vocabolario comune da prendere a riferimento a al quale rimandiamo per ogni eventuale approfondimento e maggior dettaglio. Eventuali ulteriori specifiche alle forniture prese a riferimento sono indicate sempre nell'ALLEGATO 1.

Eventuali criticità/reclami devono essere evidenziate al Servizio Qualità e/o alla Direzione Generale CIC.



SERVIZI INFORMATIVI INNOVATIVI

CIC s.r.l. in liquidazione
Sede Legale, Amministrativa e Operativa:
Via Castellamonte, 8 - 10010 BANCHETTE (TO)
Tel. 0125 621211 - Fax 0125 621290

Proposta Tecnico Economica (PTE)
Conisa Valle di Susa - Disciplinare Servizi 2016-2018

PTE 030/2015

4/7

7. Controllo analogo e trasparenza

Al fine di agevolare l'esercizio del Controllo analogo da parte del socio, sono attivi in CIC alcuni strumenti che consentono all'Ente di chiedere evidenze oggettive circa le attività svolte da CIC. Di seguito vengono citati quelli più rappresentativi:

- Nominativi dei referenti dei principali processi Interni CIC
- Compiti e responsabilità, in specifiche Procedure, Istruzioni Operative, Disposizioni Organizzative e altri documenti del Sistema Qualità certificato ISO 9001
- Rapporti di audit di terza parte, effettuati dall'Organismo di certificazione, sull'efficace attuazione del Sistema Qualità
- Dati relativi ai controlli interni effettuati sull'erogazione dei servizi Affidati a CIC
- Rendiconto mensile individuale delle attività (Activity Report)
- Dati e informazioni relativi alla gestione di eventuali reclami del socio
- Aderenza della PTE al consuntivo delle attività e costi
- Evidenza delle valutazioni CONSIP

8. Gestione esigenze

Di seguito riportiamo uno schema che sintetizza quali sono i flussi attivabili in base alle diverse esigenze dell'Ente.

Esigenza	Modalità di attivazione	Iter e note
Richiesta di assistenza sui servizi di cui all'Allegato 1 Richiesta di intervento on site	Numero verde 800.912829 dalle 8h30 alle 17h30 Assistenza applicativa dalle 8h00 alle 17h30 Assistenza apparecchiature informatiche	1. accoglienza e registrazione richiesta 2. gestione richiesta 3. comunicazione al socio stato richiesta 4. chiusura richiesta Ove nell'Allegato 1 l'Ente ha a disposizione un carnet di tiket prepagati (giornate a consumo) potrà farne richiesta a CIC da utilizzarsi per servizi non in ambito. Ove non sia stata prevista tale opzione, l'Ente potrà fare acquisti di pacchetti secondo modalità specificate nell'All. 1.
Eventuali criticità non risolvibili all'interno del singolo servizio	Service Manager 345.6584871 0125.621273 daniele.andriani@cic.ivrea.it	1. presa in carico della criticità 2. accordo tra CIC e socio per risoluzione 3. coordinamento risoluzione con coinvolgimento funzioni competenti 4. chiusura criticità



SERVIZI INFORMATIVI INNOVATIVI

CIC s.c.r.l. in liquidazione
Sede Legale, Amministrativa e Operativa:
Via Castellamonte, 6 - 10010 BANCHETTE (TO)
Tel. 0125 621211 - Fax 0125 621290

Proposta Tecnico Economica (PTE) Conisa Valle di Susa - Disciplinare Servizi 2016-2018	PTE 030/2015	5/7
--	--------------	-----

Richiesta "piccoli acquisti ICT"	Ove l'Ente ha ragionevole certezza che il bene/servizio richiesto abbia un costo non superiore a 300,00 euro può attivare la procedura semplificata per i "piccoli acquisti ICT" facendo richiesta ai seguenti recapiti: Service Manager 345.6584871 0125.621273 daniele.andriani@cic.ivrea.it	1. presa in carico esigenza 2. condivisione fattibilità e ordine di grandezza dei costi da parte di CIC vs Ente 3. accettazione da parte dell'Ente anche mediante semplice mail (autorizzazione al "piccolo acquisto ICT") 4. scelta fornitore e acquisto 5. aggiornamento elenco interno CIC con "piccoli acquisti ICT" fatti per l'ente Nota 1 Verrà emessa fattura cumulativa dei piccoli acquisti di volta in volta autorizzati dall'Ente a giugno e a dicembre o al raggiungimento della quota di 3.000 euro + IVA
Richiesta nuovi Servizi/Progetti non previsti nell'Allegato 1 o acquisti	Service Manager 345.6584871 0125.621273 daniele.andriani@cic.ivrea.it	1. presa in carico esigenza 2. condivisione fattibilità e ordine di grandezza costi tra CIC ed Ente 3. ok a procedere, da parte dell'Ente 4. emissione Proposta Tecnico Economica o gestione come "piccolo acquisto" 5. approvazione PTE da parte dell'Ente o autorizzazione al "piccolo acquisto" 6. presa incarico da parte dell'Area Produzione Servizio dell'avvio nuovo Servizio/Progetto

Le procedure:

- "piccoli acquisti ICT"
- "ticket prepagati" (vedi anche paragrafo 9.1 della presente PTE)

sono state attivate per ridurre i costi amministrativi per commesse di basso importo e per attività personale CIC, in modo da renderne più snello il processo.

Per quanto attiene ai Ticket prepagati, abbiamo introdotto come formula innovativa dal 2015 la classe di fornitura IMD, per erogare ulteriori servizi richiesti dal Socio.

Si potrà utilizzare questa proposta per emettere nei nostri confronti un ordine di ulteriori giornate a consumo prepagate (utilizzando quindi la formula di Ticket prepagati - sempre per la classe di fornitura 4.2.1 IMD).

L'ordine minimo, potrà essere composto da almeno n.20 mezze (1/2) giornate o multipli di questi.

Queste eventuali giornate aggiuntive ordinate e prepagate nel corso del triennio potranno invece essere portate a residuo attivo negli anni successivi su richiesta/autorizzazione dell'Ente, sia presso sede CIC sia presso sedi dell'Ente e saranno rendicontate appunto con la formula di Ticket prepagati (l'unità di



SERVIZI INFORMATIVI INNOVATIVI

CIC s.c.r.l. in liquidazione

Sede Legale, Amministrativa e Operativa:

Via Castellamonte, 8 - 10010 BANCHETTE (TO)

Tel. 0125 621211 - Fax 0125 621290

Proposta Tecnico Economica (PTE)
Conisa Valle di Susa - Disciplinare Servizi 2016-2018

PTE 030/2015

6/7

misura/consumo minimo è di ½ giornata escluse le spese di trasferta) con emissione di rapporti/verbali di intervento dettagliati e sintesi riepilogative.

9. Corrispettivi, fatturazione, modalità, tempi di pagamento e validità PTE

Il CIC ha deciso di adottare per la proposizione delle proprie tariffe servizi il nomenclatore proposto dall'Agenzia per l'Italia Digitale (ex. DigitPA) per le Classi di fornitura ICT (Rif. Dizionario forniture ICT - Manuale 4 ed. 3.3 - 13.01.2009). Si veda pertanto come riferimento l'ALLEGATO 1 per un quadro riepilogativo delle classi di fornitura con le relative valorizzazioni.

Agli importi indicati nell'ALLEGATO 1 va aggiunta l'IVA al 22 %.

La fatturazione e i pagamenti avverranno secondo modalità e tempi indicati in Allegato 3, per la normale gestione dei servizi nel periodo 2016-2018, mentre per il recupero delle spettanze 2014 - 2015 relative al Servizio di Connettività Dati Internet e Fonia si rimanda a quanto definito nell'Allegato 2

Ai sensi del D.Lgs.N.231/02 in caso di ritardato pagamento Vi verranno applicati gli interessi di mora calcolati al tasso Euribor a sei mesi aumentato di 7 (sette) punti percentuali.

10. Verifiche CONSIP

L'allegato 1 contiene il riepilogo sintetico delle verifiche effettuate in riferimento a Consip che proseguiranno in parallelo coi rinnovi contrattuali. In base alle verifiche effettuate i servizi nell'allegato 1 sono classificate nelle seguenti categorie:

- a) Servizi erogati da CIC a condizioni economicamente più vantaggiose rispetto a Consip
- b) Servizi erogati da fornitore unico
- c) Servizi non presenti su Consip

Dettagli circa le valutazioni CONSIP effettuate sono disponibili a seguito di vostra richiesta

11. Allegati:

- ALLEGATO 1 - CIC - Disciplinare - Consorzio CONISA - Triennio 2016 - 2018 (gli importi sono indicati su base annuale)
- ALLEGATO 2 - CIC - Relazione per la continuità del Servizio di Connettività Dati Internet e Fonia
- ALLEGATO 3 - CIC - Clausole contrattuali, SLA e penali



SERVIZI INFORMATIVI INNOVATIVI

CIC S.C.R.L. in liquidazione
Sede Legale, Amministrativa e Operativa:
Via Castellamonte, 8 - 10010 BANCHETTE (TO)
Tel. 0125 621211 - Fax 0125 621290

Proposta Tecnico Economica (PTE)
Conisa Valle di Susa - Disciplinare Servizi 2016-2018

PTE 030/2015

7/7

12. Conferma contenuti PTE

Il Socio dichiara che i contenuti della presente Proposta Tecnico Economica (PTE) sono da esso approvati e sono riferiti al seguente documento di affidamento:

- ◆ delibera/determina n. _____ del _____
- ◆ Buono economale n. _____ del _____
- ◆ L'affidamento non è stato ancora formalizzato. Il socio si impegna a formalizzarlo nei tempi più rapidi e coerenti con quelli delle attività e di fatturazione prevista, comunicandone tempestivamente gli estremi a CIC. Nel contempo il CIC è autorizzato a procedere con le attività previste dalla presente PTE che si rendessero necessarie, incluso l'eventuale affidamento a fornitori terzi.

Il socio dichiara altresì:

- ◆ Il codice CUP da utilizzare (se dovuto) è il seguente _____

Tutti i documenti di affidamento, inclusa l'ultima pagina della presente PTE, possono essere inviati a CIC al numero di FAX: 0125 621290 oppure ai seguenti indirizzi di Posta Elettronica: amministrazione@pec.cicsrl.eu e a marketing@cicsrl.eu

Redazione	Service Manager: Daniele Andriani daniele.andriani@cic.ivrea.it	09/10/2015
Approvazione	Direttore Area: Osvaldo Saitta - osvaldo.saitta@cic.ivrea.it	09/10/2015

Data	Cognome e nome	Firma socio

ALLEGATO 1 - CIC - Disciplinare - CONISA SUSA - Anno 2016

		Classi di fornitura (Rif. Dizionario forniture ICT - Manuale 4 ed. 3.3 - 13.01.2009)	Descrizione servizio	Criteri Dimensionamento e Invalori di servizio	Totale	Numero inghe del capitolo to	Confronto CONSP
1		SERVIZI PER L'UTENTE					
1.1		SVILUPPO E MANUTENZIONE EVOLUTIVA APPLICAZIONI					
1.1.1	SSW	SSW	Sviluppo e MEV di software ad hoc		0,00	0,00	
1.1.2	PSW	PSW	Personalizzazione e MEV di prodotti esistenti		0,00	0,00	
1.01.03	SSC	SSC	Sviluppo e MEV mediante soluzioni commerciali		0,00	0,00	
1.2		GESTIONE E MANUTENZIONE APPLICAZIONI					
1.2.1		GSW	Gestione applicativi e Basi Dati		0,00	0,00	
1.02.02	MAC	MAC	Manutenzione correttiva ed adeguativa (MAC)		0,00	0,00	
1.02.03	MSW	MSW	Migrazione e conversioni applicazioni		0,00	0,00	
1.3		ASSISTENZA ALL'UTENTE E FORMAZIONE					
1.03.01	ASS	ASS	Assistenza in remoto e in locale		0,00	0,00	
1.03.02	FOR	FOR	Formazione e addestramento		0,00	0,00	
				TOTALE	0,00	0,00	
2		SERVIZI PER L'INTEROPERABILITA' E LA COOPERAZIONE					
2.1		SERVIZI DI INTEGRAZIONE					
2.01.01	ISW	ISW	Integrazione di prodotti software e basi dati		0,00	0,00	
2.01.02	ISI	ISI	Integrazione di sistemi e infrastrutture		0,00	0,00	
2.2		SERVIZI APPLICATIVI					
2.02.01	ASP	ASP	Servizi applicativi in modalità ASP		0,00	0,00	
2.02.02	PEL	PEL	Posta elettronica		0,00	0,00	
2.02.03	PEC	PEC	Posta elettronica certificata		25,00	1,00	Servizio fornito a condizioni piu' vantaggiose rispetto a CONSP
2.02.04	INT	INT	Servizi Internet		0,00	0,00	
2.02.05	WEB	WEB	Gestione contenuti WEB		0,00	0,00	
2.3		RICONOSCIMENTO DIGITALE					
			1) Servizio gestione 5 firme comprensivo di assistenza telefonica. Ques anno scadranno tutte le 5 firme dopo 3 anni di validita'. Gli anni precedenti non sono mai stati considerati canoni di assistenza annuale.		125,00	1,00	
2.03.01	CFD	CFD	Certificazione delle firma digitale				

ALLEGATO 1 - CIC - Disciplinare - CONISA SUSa - Anno 2016							
Classi di fornitura (Rif. Dizionario forniture IC1 - Manuale 4 ed. 3.3 - 13.01.2009)		Descrizione servizio		Criteri Dimensionamento e livelli di servizio	Totale	Numero righe del capitolo	Confronto CONSIP
CAS	CAS	Gestione di Carte per l'Accesso ai Servizi					
2.03.02	CAS	Gestione di Carte per l'Accesso ai Servizi			0,00	0,00	
3		SERVIZI INFRASTRUTTURALI					
3.1		SERVIZI PER LE RETI					
3.1.1	SRT	SRT	Sviluppo Reti		0,00	0,00	
3.1.2	GMR	GMR	Gestione e manutenzione reti	1) Sistema informatico di connettività Dati Internet e Fonia integrato sulle 5 sedi	18.582,00	1,00	La proposta supera la proposta CONSIP e oggi adottata ricevendo la più vantaggiosa convenzione regionale SGR
3.2		SERVIZI PER I SISTEMI					
3.2.1	SSI	SSI	Sviluppo sistemi		0,00	0,00	
3.2.2	GSI	GSI	Gestione sistemi		0,00	0,00	
3.2.3	MSI	MSI	Manutenzione sistemi	1) Manutenzione Hardware full risk comprensiva dei pezzi di ricambio e delle spese di trasferta 26 Pdl (fw + sw base) e Stampanti	2.300,00	1,00	Servizio fornito a condizioni più vantaggiose rispetto a CONSIP
3.3		SERVIZI DI SICUREZZA					
3.3.1	SIL	SIL	Gestione della sicurezza logica	1) Gestione Log del Garante per un corrispettivo pari ad € 140.00 2) Servizio di gestione del server centrale e di backup con un monitoraggio periodico ed aggiornamento dei pacchetti da distribuire Licenza antivirus per 48 Pdl Si veda la NO. A.1	3.288,00	2,00	Servizio fornito a condizioni più vantaggiose rispetto a CONSIP
3.3.2	SIF	SIF	Gestione della sicurezza fisica		0,00	0,00	
3.3.3	COP	COP	Continuità Operativa		0,00	0,00	
3.4		SERVIZI DI GESTIONE DOCUMENTALE					
3.4.1	TDO	TDO	Trattamento documentale e acquisizione dati		0,00	0,00	
3.4.2	WFM	WFM	Gestione elettronica dei documenti		0,00	0,00	
3.5		SERVIZI DI MONITORAGGIO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI					
3.5.1	CLS	CLS	Controllo dei livelli di servizio		0,00	0,00	
3.6		SERVIZI DI DESKTOP					

Classi di fornitura (Rif. Dizionario forniture ICT - Manuale 4 ed. 3.3 - 13.01.2009)				Descrizione servizio	Criteri Dimensionamento e livelli di servizio	Totale	Numero righe del capitolo	Confronto CONSIP
2.03.02	CAS	CAS	Gestione di Carte per l'Accesso ai Servizi			0,00	0,00	
SERVIZI INFRASTRUTTURALI								
SERVIZI PER LE RETI								
3.1								
3.1.1	SRT	SRT	Sviluppo Reti			0,00	0,00	
3.1.2	<u>GMR</u>	GMR	Gestione e manutenzione reti	1) Sistema informatico di connettività Dati interni e Fonia integrato sulle 5 sedi		18.582,00	1,00	La proposta supera la proposta CONSIP 4 oggi adottata recependo la più vantaggiosa convenzione regionale SOR.
3.2								
SERVIZI PER I SISTEMI								
3.2.1	SSI	SSI	Sviluppo sistemi			0,00	0,00	
3.2.2	GSI	GSI	Gestione sistemi			0,00	0,00	
3.2.3	<u>MSI</u>	MSI	Manutenzione sistemi	1) Manutenzione Hardware full risk comprensiva dei pezzi di scambio e delle spese di trasporta 26 Pdl (fw + sw base) e Stampanti		2.300,00	1,00	Servizio fornito a condizioni più vantaggiose rispetto a CONSIP
3.3								
SERVIZI DI SICUREZZA								
3.3.1	<u>SIL</u>	SIL	Gestione della sicurezza logica	1) Gestione Log del Garante per un complessivo pari ad € 140.00 2) Servizio di gestione del server centrale e di backup con un monitoraggio periodico ad aggiornamento dei patchetti da distribuire e Licenza antivirus per 45 Pdl Si veda la NOTA 1		3.288,00	2,00	Servizio fornito a condizioni più vantaggiose rispetto a CONSIP
3.3.2	SIF	SIF	Gestione della sicurezza fisica			0,00	0,00	
3.3.3	COP	COP	Continuità Operativa			0,00	0,00	
3.4								
SERVIZI DI GESTIONE DOCUMENTALE								
3.4.1	TDO	TDO	Trattamento documentale e acquisizione dati			0,00	0,00	
3.4.2	WFM	WFM	Gestione elettronica dei documenti			0,00	0,00	
3.5								
SERVIZI DI MONITORAGGIO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI								
3.5.1	CLS	CLS	Controllo dei livelli di servizio			0,00	0,00	
3.6								
SERVIZI DI DESKTOP								

ALLEGATO 1 - CIC - Disciplinare - CONISA SUSA - Anno 2016

(Rif. Dizionario forniture ICT - Manuale 4 ed. 3-3-13.01.2009)		Classi di fornitura	Descrizione servizio		Criteri Dimensionamento e livelli di servizio	Totale	Numero righe del capitolo	Confronto CONSIP
3.6.1	GPL	GPL	Gestione e manutenzione delle postazioni di lavoro	1) Servizio Supporto gestione alle 45 postazioni di lavoro sparse sul territorio - N. 5 sedi. - Supporto On Site - (trasferte incluse - per 45 PdL (hw + sw base) - Supporto da remoto per 45 PdL - IMAC per 45 PdL - Servizio di help desk on line - tracciatura richieste - report a richiesta - Gestione di Nr. 2 Server presso l'Ente, con Backup locale. Consulenza Sistemistica	Non visono SLA definiti	8.000,00	1,00	Servizio fornito a condizioni più vantaggiose rispetto a CONSIP
TOTALE						32.170,00	5,00	
SERVIZI DI CONSULENZA E PRESTAZIONI PROFESSIONALI								
4.1 SERVIZI PROFESSIONALI								
4.01.01	CON	CON	Consulenza			0,00	0,00	
4.01.02	DLA	DLA	Direzione lavori			0,00	0,00	
4.01.03	MCS	MCS	Misura della Customer Satisfaction			0,00	0,00	
4.2 FORNITURA DI PRESTAZIONI PROFESSIONALI								
4.02.01	IMD	IMD	Ingegneria e Mano d'opera	1)		0,00	1,00	Servizio fornito a condizioni più vantaggiose rispetto a CONSIP
TOTALE						0,00	1,00	
5 FORNITURA DI BENI								
5.1 FORNITURA DI PRODOTTI HARDWARE E SOFTWARE								
5.1.1	FPD	FPD	Prodotti Hardware e Software			0,00	0,00	
TOTALE						0,00	0,00	
6 PROCESSI TRASVERSALI ALLE CLASSI DI SERVIZIO								
6.1 PROCESSI DI SUPPORTO								
6.1.1	PGD	PGD	Documentazione			0,00	0,00	
6.01.02	PGC	PGC	Gestione della Configurazione			0,00	0,00	
6.01.03	PAQ	PAQ	Assicurazione della Qualità			0,00	0,00	
6.2 PROCESSI ORGANIZZATIVI								
6.2.1	PGE	PGE	Gestione e Processi Organizzativi			0,00	0,00	
TOTALE						0,00	0,00	
TOTALE DISCIPLINARE						32.320,00	8,00	0,00

ALLEGATO 1 - CIC - Disciplinare - CONISA SUSA - Anno 2016							
		Classi di fornitura (Rif. Elenco forniture ICT - Manuale 4 ed. 3.3 - 13.01.2009)	Descrizione servizio	Criteri Dimensionamento e livelli di servizio	Totale	Numero righe del capitolo fo.	Confronto CONSIP
4.02.01	IMD	Ingegneria e Mano d'opera	1) Carnet prepagato di 10 (dieci) 1/2 giornate per attività da svolgere presso il CONISA, liberamente utilizzabili dall'ente per attività non previste da contratto; consulenze organizzative e formazione. Le trasferite sono da confezionare a parte utilizzando sempre il carnet.	Il carnet potranno essere utilizzati ad esempio per iniziative per interventi straordinari non prevedibili a priori. NB. CONISA ha ancora disponibili 3 (tre) 1/2 giornate residue acquistate tempo fa.	1.750,00	100	Il servizio non è presente in CONSIP
Nota n. 1: Indicazioni sul servizio di Gestione dei server centrale Epo di McAfee							
Gestione di CIC del server centrale epo di McAfee con un monitoraggio periodico ed aggiornamento dei pacchetti da distribuire (Stima pari a circa 10 gg. u. Annuì) In tale controllo verranno verificati anche gli aggiornamenti dei vari client installati, senza però poter procedere a soluzione in caso di errori esterni al buon andamento generale della distribuzione, in quanto la copertura economica del servizio può garantire esclusivamente l'ordinarietà dello stesso. Nel caso si presentasse la necessità d'interventi straordinari a causa di nuovi virus particolarmente gravi o uso improprio degli apparecchi informatici si provvederà ad una proposta specifica a consuntivo.							

Gestione di CIC del server centrale epo di McAfee con un monitoraggio periodico ed aggiornamento dei pacchetti da distribuire (Stima pari a circa 10 gg. u. Annuui)
In tale controllo verranno verificati anche gli aggiornamenti dei vari client installati, senza però poter procedere a soluzione in caso di errori esterni al buon andamento generale della distribuzione, in quanto la copertura economica del servizio può garantire esclusivamente l'ordinarietà dello stesso.
Nel caso si presentasse la necessità d'interventi straordinari a causa di nuovi virus particolarmente gravi o uso improprio degli apparecchi informatici si provvederà ad una proposta specifica a consuntivo.

Gestione di CIC del server centrale epo di Mcatee con un monitoraggio periodico ed aggiornamento dei pacchetti da distribuire (Stima pari a circa 10 gg. u. Annuu) In tale controllo verranno verificati anche gli aggiornamenti dei vari client installati, senza però poter procedere a soluzione in caso di errori esterni al buon andamento generale della distribuzione, in quanto la copertura economica del servizio può garantire esclusivamente l'ordinarietà dello stesso.

Nel caso si presentasse la necessità d'interventi straordinari a causa di nuovi virus particolarmente gravi o uso improprio degli apparecchi informatici si provvederà ad una proposta specifica a consuntivo.



SERVIZI INFORMATIVI INNOVATIVI

CIC s.c.r.l.

Sede Legale, Amministrativa e Operativa:

Via Castellamonte, 8 - 10010 BANCHETTE (TO)

Tel. 0125 621211 - Fax 0125 621290

E-mail: staff@cic.ivrea.it



ALLEGATO 2 A PTE 2015/030

CON.I.S.A. VALLE DI SUSÀ SISTEMA DI CONNETTIVITÀ INTERNET E FONIA

- **PROGETTO PER LA CONNETTIVITÀ DELL'ENTE -
PROPOSTA DI CONTINUITÀ**



SERVIZI INFORMATIVI INNOVATIVI

CIC S.p.A. in liquidazione
Sede Legale, Amministrativa e Operativa:
Via Castellamonte, 8 - 10010 BANCHETTE (TO)
Tel. 0125 621211 - Fax 0125 621290

Indice

INDICE	2
1. PROPOSTE PER LA CONTINUITÀ E CHIUSURA DEL PROGETTO	ERRORE. IL SEGNALIBRO NON È DEFINITO.
2.1 SOLUZIONE A - SOSTITUZIONE COLLEGAMENTI RADIO CON MPLS	3
2.2 SERVIZIO INTERNET	7
2.3 SERVIZIO DI FONIA FISSA E MOBILE	7
2.4 SERVIZIO DI HELP DESK	8
2.5 SOLUZIONE ECONOMICA	8
3. ALTRE SOLUZIONI DI SERVIZI ICT	9



SERVIZI INFORMATIVI INNOVATIVI

CIC S.p.A. in liquidazione
Sede Legale, Amministrativa e Operativa:
Via Castellamonte, 8 - 10010 BANCHETTE (TO)
Tel. 0125 621211 - Fax 0125 621290

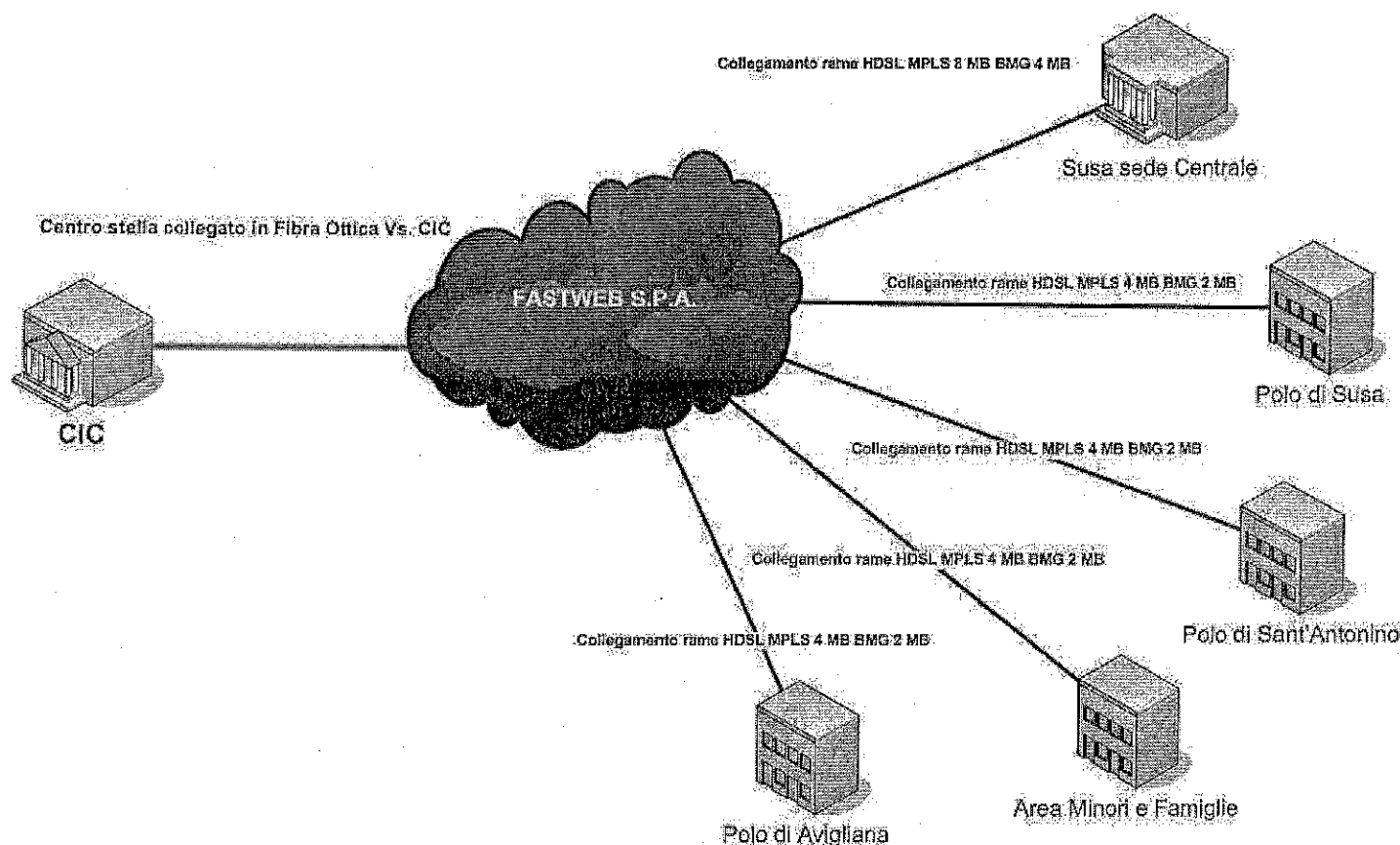
1. Sostituzione collegamenti radio con MPLS

La soluzione prevede un riassetto tecnologico delle configurazioni infrastrutturali con le seguenti variazioni rispetto a quanto in uso:

Si propone la sostituzione della tecnologia radio in virtù di collegamenti HDSL in rame in MPLS nelle sedi coinvolte con centro stella presso CIC.

Il taglio di banda individuato è 4Mbps BMG 2Mbps per le sedi decentrate mentre la sede centrale sarà servita da un collegamento 8Mbps BMG 4Mbps. La soluzione individuata ridurrà i tempi di latenza riscontrati sull'infrastruttura radio in questione, causa dei disservizi individuati nelle conversazioni telefoniche. Con questa soluzione si elimina inoltre il rischio di caduta di segnale dovuta ad agenti atmosferici e l'andamento non costante di qualsiasi connessione wifi.

Schema di rete:





SERVIZI INFORMATIVI INNOVATIVI

CIC S.p.A. in liquidazione

Sede Legale, Amministrativa e Operativa:

Via Castellamonte, 8 - 10010 BANCHETTE (TO)

Tel. 0125 621211 - Fax 0125 621290

Caratteristiche riassuntive dei servizi:

L'infrastruttura di collegamento proposta e raffigurata nello schema di rete, sostituirà l'attuale impianto radio hyperlan, si prevede quindi un miglioramento delle prestazioni non solo relativamente al servizio di fonia VoIP, ma anche riguardo la connettività dati ed Internet in quanto il mezzo trasmissivo, rame appunto, non è soggetto a interferenze o degrado di prestazione dovuto ad agenti atmosferici. Le caratteristiche costruttive, inoltre consentono una minor latenza, parametro che molto probabilmente ha influito negativamente nella trasmissione e continuità del servizio VoIP.

Servizio di Connettività:

L'impianto conta 5 collegamenti rame HDSL MPLS con centro stella presso la sede CIC.
Si prevedono i seguenti tagli di banda:

Sede Centrale: 8Mbps BMG 4Mbps
Sedi decentrate 4Mbps BMG 2Mbps

Finestra temporale del servizio:

Il servizio di connettività dati deve essere disponibile ed erogato H24 tutti i giorni, festivi compresi.

Gli SLA e le Penali di seguito riportate fanno riferimento al Contratto SCR Piemonte relativo al Servizio di connettività dati (gara 53-2014) disponibile integralmente sul sito della stazione appaltante:

Disponibilità del servizio (SLA)

I parametri di valutazione per gli SLA saranno misurati in base alle tempistiche di erogazione dei servizi e sulla base dei guasti che si verificheranno e che saranno rilevati dal CIC Srl per tramite del Fornitore ovvero gli verranno comunicati tramite il servizio di Help Desk.

Per guasto si intende qualsiasi disservizio, ossia qualunque interruzione del servizio oggetto del presente capitolato e/o qualunque mancanza relativa alle caratteristiche del servizio così come definite dal presente capitolato.

SLA relativi al servizio di Connettività Dati

Tempistiche

Di seguito è riportata la tabella relativa alle tempistiche massime per le nuove attivazioni, decorrenti dalla data di ricezione da parte del Fornitore del relativo ordinativo di fornitura:

Servizio di connettività dati	Tempistiche realizzative richieste per sede	
Tempo di attivazione nuovi collegamenti	Da 1 a 3 link di tipo A o B	entro 40gg solari
	>= 4 link di tipo A o B	entro 65gg solari

Per giorno lavorativo s'intende quello corrispondente alla finestra temporale precedentemente definita come Standard, ossia
- Venerdì dalle ore 8,00 alle 18,00.

Lunedì



SERVIZI INFORMATIVI INNOVATIVI

CIC S.p.A. in liquidazione
Sede Legale, Amministrativa e Operativa:
Via Castellamonte, 8 - 10010 BANCHETTE (TO)
Tel. 0125 621211 - Fax 0125 621290

Crono - programma attivazioni ConISA Valle di Susa

Si propone il crono - programma per la variazione infrastrutturale in questione:

Sede	Attività	2015			2016	
		OTTOBRE	NOVEMBRE	DICEMBRE	GENNAIO	FEBBRAIO
Polo di Sant'Antonino Polo di Avigliana Polo di Susa Area Minori e Famiglie Sede Centrale	Ordine links					
	Attivazione links					
	• Approvvigionamento Firewall					
	• Configurazione banda internet, VPN, apparati e centrale telefonica					
	• verifica e test					
	• Collaudi singole sedi e collaudo finale					

Guasti

Il guasto è applicato per :

- indisponibilità di servizio per le sedi della PA:
si misura verificando, nel periodo di tempo riportato nella Tabella SLA Sede Ente, il numero di guasti imputabili al servizio offerto per ogni sede. Si considera indisponibilità del servizio anche il non rispetto dei parametri di BMG e QoS richiesti.
- ritardo nelle tempistiche di ripristino del servizio:
per tempo di ripristino si intende il periodo che intercorre fra la comunicazione del guasto o del disservizio e la risoluzione dello stesso.

Il servizio di connettività comprende tutte le componenti atte alla sua erogazione, quali ad esempio gli apparati di terminazione, le linee fisiche, ecc.

Per risoluzione del guasto/disservizio si intende il ripristino di tutte le funzionalità verificabili di accesso e servizio che risultavano operanti prima dell'apertura del guasto/disservizio, degli apparati di rete in carico al Fornitore, indipendentemente dalla tipologia di connessione (CAR o INTRANET).



SERVIZI INFORMATIVI INNOVATIVI

CIC S.p.A. in liquidazione

Sede Legale, Amministrativa e Operativa:

Via Castellamonte, 8 - 10010 BANCHETTE (TO)

Tel. 0125 621211 - Fax 0125 621290

Le tabelle seguenti riportano i valori massimi ammessi di indisponibilità ed i relativi tempi di ripristino richiesti.

SLA Sede Ente			
Tipo di Sede	Numero di guasti su 6 mesi (soglia)	Numero di sedi guaste su 6 mesi (soglia)	Tempo di ripristino (soglia)
Sede PA	1 per singolo link	10% delle sedi attivate per lo specifico Ente	Entro 8 ore lavorative

Penali:

Fatti salvi i casi di forza maggiore (intesi come eventi imprevedibili od eccezionali per i quali il Fornitore non abbia trascurato le normali precauzioni in rapporto alla delicatezza e specificità del servizio, e non abbia omesso di trasmettere tempestiva comunicazione all'Ente affidatario od imputabili al medesimo Ente, l'Ente potrà applicare penalità secondo quanto di seguito indicato. Gli SLA sono da considerare indipendenti l'uno dall'altro: pertanto, se per qualunque motivo si dovesse verificare il mancato rispetto di più SLA contemporaneamente, le relative penali saranno sommate.

Guasti:

PENALI			
Tipo di Sede	Per numero di guasti sopra soglia	Per numero di sedi guaste sopra soglia	Per tempo di ripristino
sede PA	Per ogni guasto oltre la soglia, penale pari a 600,00 €	Per ogni punto % oltre la soglia, penale pari a 300,00 € per ogni collegamento	Per ogni ora o frazione oltre la soglia, penale pari a 50,00 €



SERVIZI INFORMATIVI INNOVATIVI

CIC S.p.A. in liquidazione
Sede Legale, Amministrativa e Operativa:
Via Castellamonte, 8 - 10010 BANCHETTE (TO)
Tel. 0125 621211 - Fax 0125 621290

2. Servizio Internet

Si propone un erogazione di banda simmetrica 4Mbps con 2Mbps garantiti su ciascun sito collegato.

CIC Srl eroga servizio su banda protetta da servizio di URL Screening e Firewalling. La banda erogata e ridondata con servizio di Border Gateway Protocol (ridondanza su 3 carrier distinti)

A protezione da accessi indesiderati CIC Srl opererà integrazione di infrastruttura per ciascun sito mediante fornitura in servizio ed installazione di un firewall dedicato.

3. Servizio di fonia fissa e mobile

Servizio Fonia mobile

Il servizio viene erogato per l'utilizzo di 41 SIM aziendali di cui 38 con profilo All Inclusive Ricaricabile BIG e 3 con profilo All Inclusive Ricaricabile Unlimited

Si considerano inclusi nel servizio:

Profilo All Inclusive Ricaricabile BIG
550 min./mese + 550 sms/mese + 1Gbps di navigazione internet/mese

Profilo All Inclusive Ricaricabile Unlimited
minutaggio nazionale illimitato + sms nazionali illimitati + 1 Gbps di navigazione internet/mese

I costi di ricarica per minutaggio extra CAP saranno addebitati con fatturazione bimestrale

Servizio Fonia fissa VoIP

Il servizio prevede erogazione con centrale telefonica VoIP remota c/o CIC. L'utilizzo dei telefoni consegnati e la manutenzione degli stessi. già

Flussi telefonici VoIP 15 canali con possibilità di espansione
Tariffazione a consumo al di sotto dei valori CONSIP

Il consumo telefonico verrà fatturato con cadenza bimestrale

Direttrice di traffico	€cent/min
Locali	0,641
Nazionali	0,828
Telefonini altri Operatori	3,725
Telefonini WIND	3,725
Chiamate ON NET	0



SERVIZI INFORMATIVI INNOVATIVI

CIC S.r.l. in liquidazione

Sede Legale, Amministrativa e Operativa:

Via Castellamonte, 8 - 10010 BANCHEFFE (TO)

Tel. 0125 621211 - Fax 0125 621290

4. Servizio di Help Desk

L'Help Desk Infrastrutturale permette l'accoglienza, la registrazione, la diagnosi, il monitoraggio e la risoluzione delle richieste degli utenti attraverso strumenti tecnologici avanzati e attraverso risorse umane che dispongono di un background tecnico solido e di una formazione mirata alle esigenze dei clienti.

Il costante aggiornamento dello stato di avanzamento della richiesta, che si basa sul monitoraggio delle attività in corso, consente di intervenire tempestivamente nei casi in cui si verificano disservizi.

La struttura organizzativa dell'Help Desk Infrastrutturale è finalizzata alla massima efficienza operativa: garantisce flussi di escalation interna che mirano alla tempestiva risoluzione delle richieste degli utenti, anche grazie all'eventuale attivazione di gruppi di secondo livello, sia interni che esterni al CIC.

Il servizio è raggiungibile contattando il numero verde **800.912829** nella fascia oraria Lun - Ven 08.00 - 18.00 escluse le festività

Livelli di servizio

Percentuale di abbandono < 30% oltre i 60"

(Il numero di chiamate abbandonate oltre i 60" di attesa dev'essere inferiore al 30% del totale delle chiamate pervenute).

5. Soluzione economica

Le migliorie proposte con la presente soluzione non prevedono modifiche economiche rispetto a quanto convenuto con l'affidamento relativo alla Determinazione NR 16/2014 dell'ente con la quale veniva affidato a CIC Srl il servizio di connettività dati internet e fonia del Consorzio ConISA Valle di Susa. Si conviene l'attuale impossibilità di gestione di un piano tariffario con modalità "borsellino".

Costi CIC per la realizzazione della nuova soluzione di Connettività

Per la realizzazione della nuova soluzione di connettività CIC Srl dovrà provvedere nella gestione delle seguenti voci di costo:

- Fornitura a servizio di 5 firewall (uno per ogni sede)
- Impegno del Centro Stella
- Configurazione Firewall (uscita del tecnico)
- Configurazione Centro Stella
- Coordinamento del progetto, gestione attività ed iter documentale verso ConISA e Fornitore.

Per un costo industriale pari a: € 7.050,00 + IVA completamente a carico CIC



SERVIZI INFORMATIVI INNOVATIVI

CIC s.c.r.l. in liquidazione
Sede Legale, Amministrativa e Operativa:
Via Castellamonte, 8 - 10010 BANCHETTE (TO)
Tel. 0125 621211 - Fax 0125 621290

Occorre anche considerare l'investimento operato da CIC per la messa in opera e fornitura di quanto già consegnato ed attualmente in uso presso le sedi :

- Telefoni GrandStream GXP1450
- Telefoni GrandStream GXP-2160(postazione centralino)
- ATA Audiocodes MP-202 Sistema di collegamento FAX analogico
- Switch PoE Netgear (50% condiviso con banda Internet/dati)
- Provisioning, configurazione, test telefoni
- Installazione Switch e telefoni
- Configurazione Centrale Telefonica
- Implementazione QoS
- Definizione VLAN TopIX
- Spostamenti
- Canone Macchina Virtuale
- Coordinamento, documentazione e gestione progetto Fonla
- Canoni di Servizio II Semestre 2014 e I e II Semestre 2015

Voci incluse nei canoni di servizio

Per un importo complessivo pari a € 27.873,00 + IVA

Tali crediti verranno recuperati con la seguente cadenza:

- 20% all'ordine (accettazione della PTExxxx)
- 20% stato avanzamento lavori al collaudo della prima sede collegata
- 60% a seguito di collaudo finale (emissione 30gg successivi alla data del collaudo)

3. ALTRE SOLUZIONI DI SERVIZI ICT

Come richiesto, a completamento dei servizi attualmente erogati da CIC ed a copertura di quanto non, proponiamo alcuni dei servizi che individuiamo come indispensabili per il completamento di quanto già in essere, da valutare successivamente:

- Implementazione e gestione Dominio Windows
- Servizio di Backup remoto
- Gestione centralizzata dell'antivirus delle postazioni di lavoro (già implementato a protezione dei recenti attacchi Virus)
- Url screening e firewalling

Per l'implementazione dei servizi indicati occorrerà effettuare un'analisi delle esigenze e delle possibilità anche in funzione delle scelte di connettività individuate e valutare i costi di start-up e gestione.



SERVIZI INFORMATIVI INNOVATIVI

CIC S.c.r.l. in liquidazione

Sede Legale, Amministrativa e Operativa:

Via Castellamonte, 8 - 10010 BANCHETTE (TO)

Tel. 0125 621211 - Fax 0125 621290

ALLEGATO 3 A PTE 2015/030

Clausole integrative ad attuali contratti - servizi in essere tra ConISA Valle di Susa e CIC Sclr

Si precisano di seguito alcune delle clausole da considerarsi parte integrante dell'affidamento di cui alla dichiarazione cui il presente documento costituisce allegato, integrative rispetto ai contratti - servizi in essere:

1. clausola "condizioni sospensive di efficacia del contratto"

Il presente contratto è condizionato in via sospensiva nella sua efficacia:

1. alla scelta del soggetto privato cui cedere le quote mediante procedura ad evidenza pubblica;
2. alla presentazione della rinuncia alla domanda di ammissione alla procedura di concordato preventivo ed alla sottoscrizione (e versamento) dell'aumento di capitale sociale dedicato a terzi;
3. al rilascio della cauzione a garanzia della corretta esecuzione del contratto da corrispondersi prima dell'inizio dell'esecuzione dello stesso.

2. riclassificazione dei servizi oggetto del contratto, oggetto di Appositi Allegati

3. clausola di previsione di nuovi servizi analoghi e correlati al contratto:

Coerentemente con gli indirizzi e le linee programmatiche di evoluzione del sistema informativo dell'ente, le parti prevedono che, nel corso del Contratto, il CONISA possa richiedere a CIC altri servizi non descritti nel Catalogo di servizi che sarà condiviso, ma comunque correlati e/o analoghi all'oggetto del Contratto medesimo.

Allo stesso modo il CONISA potrà richiedere eventuali variazioni al contenuto dei servizi descritti negli allegati, oltre che ai relativi prezzi unitari.

In entrambi i casi le parti provvederanno a definire e determinare la natura e l'entità dei nuovi servizi con conseguente aggiornamento e formalizzazione dei relativi Allegati al contratto.

4. clausola di rimodulazione condivisa dei servizi erogati:

Le parti prevedono che, nel corso dell'esecuzione del contratto e in funzione delle esigenze di servizio del CONISA, CIC provveda ad aderire ai processi di innovazione del CONISA adeguando opportunamente le sue strutture informative e tecnologiche e le sue procedure interne, sia in termini di innovazione tecnologica che di organizzazione dei processi. A tal fine, sarà possibile condividere una rimodulazione periodica dei volumi di attività affidati a CIC in relazione a ciascuno dei servizi descritti nel citato catalogo, previa comunicazione a mezzo PEC con preavviso di almeno 90gg. dall'esigenza, la cui fattibilità potrà essere sottoposta a studio di dettaglio per le opportune valutazioni tecnico-economiche.

Coerentemente con quanto sopra, sarà formulato come corrispettivo complessivo massimo, articolato sulla base dei volumi richiesti per singolo servizio oggetto del richiamato catalogo di servizi, oltre che sui relativi prezzi.

La rimodulazione dei servizi, quando necessaria, sarà effettuata nel corso delle attività di monitoraggio dei servizi, di cui all'articolo che andrà a disciplinare il monitoraggio e gestione del contratto.



SERVIZI INFORMATIVI INNOVATIVI

CIC S.C.R.L. in liquidazione
Sede Legale, Amministrativa e Operativa:
Via Castellamonte, 8 - 10010 BANCHETTE (TO)
Tel. 0125 621211 - Fax 0125 621290

5. fatturazione mensile e pagamenti come segue:

I termini di pagamento e gli effetti dell'inosservanza di tali termini sono disciplinati dal D. Lgs. N. 231/2002, così come modificato dal D. Lgs. N. 192/2012 con riferimento alle disposizioni dettate per la Pubblica Amministrazione.

Il ciclo di fatturazione dei servizi avverrà con trimestralità anticipata 30gg. DFFM. Mentre le eventuali future singole forniture o prestazione avranno un'emissione della fattura, come proposto, 30gg. dalla consegna merce e/o dall'erogazione della prestazione di servizio con scadenza 30gg. DFFM.

Il termine di pagamento dovrà decorrere dalla data di emissione della fattura, mentre il pagamento si considererà effettuato alla data di emissione del pagamento, ovvero in caso di differenza alla data di addebito e valuta.

In caso di mancato pagamento, la normativa di riferimento per il calcolo del saggio d'interesse si considera disciplinata dal D. Lgs. N. 231/2002 così come modificato dal D. Lgs. N. 192/2012.

6. Diffida ad adempiere e risoluzione del contratto:

Nel caso di difformità delle prestazioni oggetto del Contratto rispetto alle caratteristiche richieste, il CONISA ha la facoltà di rifiutare la prestazione e di intimare di adempiere alle prestazioni pattuite, a mezzo di lettera raccomandata con ricevuta di ritorno, fissando un termine perentorio non superiore a 90 (novanta) giorni entro il quale CIC si deve conformare alle indicazioni ricevute. Trascorso inutilmente il termine stabilito, il Contratto è risolto di diritto.

In ogni caso, il CONISA non corrisponderà alcun compenso per le prestazioni non eseguite o non esattamente eseguite.

La risoluzione comporta altresì, il risarcimento da parte di CIC dei maggiori danni subiti dal CONISA.

7. Clausola risolutiva espressa:

Il Contratto sarà risolto, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 del Codice civile, con riserva di risarcimento danni nei seguenti casi;

1. mancata esecuzione in proprio da parte di CIC delle prestazioni oggetto del presente contratto fatto salvo il subappalto nei limiti di legge;
2. cessione delle partecipazioni societarie e/o affitto o cessione di ramo d'azienda, nonché cessione o trasferimento del presente contratto per tutta la durata dello stesso;
3. mancato rispetto dell'impegno a non ridurre il livello occupazionale delle risorse impiegate per la prestazione dei servizi, tenuto anche conto degli affidamenti;
4. mancato rispetto dell'impegno a mantenere l'attività nello stesso presidio territoriale per una durata almeno pari a quella degli affidamenti ricevuti;
5. nel caso di violazione degli obblighi di tutela del dati e riservatezza, di gravità tale da non consentire l'ulteriore prosecuzione delle obbligazioni contrattuali;
6. nel caso di gravi infrazioni, debitamente accertate, alle norme in materia di sicurezza e a ogni altro obbligo derivante dai rapporti di lavoro ai sensi delle vigenti disposizioni normative;
7. nel caso di frode, a qualsiasi titolo, da parte del CIC nell'esecuzione delle prestazioni affidate;
8. nel caso di ingiustificata sospensione del servizio;
9. nel caso di cessione di tutto o parte del Contratto;
10. previa valutazione dell'ANAC, in caso di inadempimento da parte del contraente CIC all'impegno a dare comunicazione tempestiva al CONISA e alla Prefettura, di tentativi di concussione che si siano, in qualsiasi modo, manifestati nei confronti dell'imprenditore, degli organi sociali o dei dirigenti d'impresa, ogni qualvolta nei confronti di pubblici amministratori che abbiano esercitato funzioni relative alla stipula ed esecuzione del contratto, sia stata disposta misura cautelare o sia intervenuto rinvio a giudizio per il delitto previsto dall'art. 137 del c.p.;



SERVIZI INFORMATIVI INNOVATIVI

CIC S.c.r.l. in liquidazione
Sede Legale, Amministrativa e Operativa:
Via Castellamonte, 8 - 10010 BANCHETTE (TO)
Tel. 0125 621211 - Fax 0125 621290

11. previa valutazione dell'ANAC, ogni qualvolta nei confronti dell'imprenditore o dei componenti la compagine sociale, o dei dirigenti dell'impresa, sia stata disposta misura cautelare o sia intervenuto rinvio a giudizio per taluno dei delitti di cui agli artt. 137 c.p., 318 c.p., 319 c.p., 319bis c.p., 319ter c.p., 319quater c.p., 320 c.p., 322c.p., 322bis c.p., 346bis c.p., 353 c.p. e 353bis c.p.

I casi elencati al precedente punto saranno contestati a CIC per iscritto dal Direttore dell'esecuzione previamente o contestualmente alla dichiarazione di volersi avvalere della clausola risolutiva espressa di cui al presente articolo.

Non potranno essere intese quale rinuncia ad avvalersi della clausola di cui al presente articolo eventuali mancate contestazioni e/o precedenti inadempimenti per i quali il CONISA non abbia ritenuto di avvalersi della clausola medesima e/o atti di mera tolleranza nei confronti a fronte di pregressi inadempimenti del CIC di qualsivoglia natura.

Nel caso di risoluzione, il CONISA, si riserva ogni diritto al risarcimento dei danni subiti ed in particolare si riserva di esigere dal CIC il rimborso di spese eccedenti rispetto a quelle che avrebbe sostenuto in presenza di un regolare adempimento del Contratto. Il CONISA avrà anche facoltà di differire il pagamento del saldo eventualmente dovuto in base al conto finale di liquidazione, sino alla quantificazione del danno che il CIC è tenuto a risarcire, nonché di operare le conseguenti operazioni contabili.

8. clausola di recesso per giusta causa:

Il CONISA si riserva di recedere in qualsiasi momento con preavviso a mezzo PEC di 90 giorni dal presente contratto ai sensi di legge per causa di forza maggiore e per sopravvenute gravi ragioni di interesse pubblico.

Il recesso opererà fatto salvo il pagamento delle spese sostenute per le prestazioni eseguite e/o in corso di esecuzione in ragione del presente contratto fino al momento dell'effettiva decorrenza del recesso, rinunciando a qualsiasi pretesa di indennizzo e/o risarcimento e/o rimborso ad alcun titolo.

Dalla data di efficacia del recesso CIC dovrà cessare con gradualità ed a seguito di un programma condiviso con il socio tutte le prestazioni contrattuali, fatto salvo il pagamento delle spese sostenute per le prestazioni eseguite e/o in corso di esecuzione.

9. Trattamento dei dati personali da parte di CIC Srl

Il C.I.C s.c.r.l. sarà tenuto a ottemperare a tutte le leggi e i regolamenti applicabili in tema di protezione dei dati personali nonché alle istruzioni impartite dal CONISA.

Nessun dato detenuto dal C.I.C s.c.r.l. potrà essere comunicato o diffuso senza preventivo assenso od autorizzazione del CONISA stesso, il quale permarrà unico ed esclusivo titolare dei dati.

In applicazione dell'articolo 29 del D.Lgs. 196/2003 e s.m.i., il CONISA, quale titolare del trattamento, nomina il C.I.C s.c.r.l. per la durata del presente Contratto, Responsabile dei dati cui avrà accesso nell'erogazione dei servizi. In detta qualità, il C.I.C s.c.r.l. sarà tenuto a:

- attenersi alle prescrizioni ed a tutte le ulteriori istruzioni impartite dal CONISA in materia di trattamento di dati personali;
- vigilare sulla puntuale osservanza delle anzidette istruzioni, anche tramite verifiche periodiche;
- adottare tutte le misure di sicurezza prescritte da leggi o regolamenti e, comunque, individuare ed applicare quelle che, secondo i criteri del buon senso e le regole della buona tecnica, appaiono necessarie od opportune al fine di garantire la riservatezza dei dati personali e ridurre al minimo i rischi di distruzione, perdita nonché di accesso e di trattamento non consentiti;
- comunicare al CONISA qualsiasi elemento nuovo, oggettivo o soggettivo, che possa compromettere il corretto trattamento dei dati personali.

Inoltre, nell'esecuzione del Contratto, il C.I.C s.c.r.l. si impegna a porre in essere quanto segue:

I dati personali di utenti o clienti del CONISA cui il fornitore abbia accesso nell'esecuzione del contratto saranno utilizzati solo ed esclusivamente ai fini di esecuzione della stessa. I dati personali saranno considerati "Informazioni riservate" del CONISA secondo quanto previsto dal successivo articolo 10;



SERVIZI INFORMATIVI INNOVATIVI

CIC s.c.r.l. in liquidazione
Sede Legale, Amministrativa e Operativa:
Via Castellamonte, 8 - 10010 BANCHETTE (TO)
Tel. 0125 621211 - Fax 0125 621290

nessun nuovo trattamento relativamente a tali dati può essere iniziato senza espressa comunicazione in merito da parte del CONISA;

Il C.I.C s.c.r.l. metterà immediatamente a disposizione del CONISA, su semplice richiesta, tutto il supporto e tutte le informazioni necessarie per garantire agli Interessati l'effettivo esercizio dei diritti previsti dall'articolo 7 e segg. del D.Lgs. 196/2003, Codice in materia di protezione dei dati personali.

Il C.I.C s.c.r.l. si impegna a predisporre misure di sicurezza per evitare rischi di perdita, distruzione o manomissione dei dati personali, rispettando gli standard minimi di sicurezza previsti dal disciplinare tecnico in materia di misure minime di sicurezza, del D.Lgs. 196/2003, artt. da 33 a 36.

In caso di richieste di informazioni relative al trattamento dei dati od all'esercizio dei diritti previsti dal D.Lgs. 196/2003 che pervengano direttamente al C.I.C s.c.r.l., lo stesso si impegna a darne immediata notizia al CONISA, concordando i passi da seguire.

Qualunque evento od elemento che possa essere rilevante in termini di sicurezza dei dati di cui il C.I.C s.c.r.l. sia o venga a conoscenza sarà immediatamente segnalato al CONISA.

Il C.I.C s.c.r.l. porrà in essere con i propri dipendenti o terzi fornitori tutto quanto necessario per adempiere ai propri obblighi derivanti dal presente contratto.

Al venir meno, per qualsiasi ragione, dell'efficacia del presente Contratto, il C.I.C s.c.r.l. dovrà restituire al CONISA i dati personali o qualsivoglia informazione pertinente all'attività del CONISA stesso.

Nel caso una Parte abbia motivo di temere che dalla prestazione dei servizi possa derivare una violazione della normativa applicabile in materia di protezione dei dati personali dovrà informarne senza indugio l'altra Parte e collaborare con quest'ultima ai fini di porre rimedio all'eventuale situazione di illegittimità.

10. Riservatezza

Il CONISA garantisce di essere titolare e/o di disporre legittimamente di tutte le informazioni (testi, dati, notizie, segni, immagini, suoni e quant'altro) da lui medesimo immesse negli Applicativi gestiti o forniti dal C.I.C s.c.r.l. all'interno del presente Contratto, assicurando altresì che queste ultime non violino in alcun modo direttamente o indirettamente alcun diritto di terzi.

Il CONISA mantiene la titolarità delle informazioni dallo stesso immesse assumendo espressamente ogni più ampia responsabilità in ordine al contenuto delle citate informazioni e sollevando il C.I.C s.c.r.l. da ogni obbligo e/o onere di accertamento e/o di controllo diretto e indiretto al riguardo.

Le Parti garantiscono reciprocamente che tratteranno come riservata ogni informazione ed ogni dato di cui venissero a conoscenza durante od in relazione ad ogni attività svolta in ottemperanza al Contratto. Dati, notizie, informazioni di cui tanto il C.I.C s.c.r.l. quanto il CONISA verranno a conoscenza nel corso del rapporto non saranno divulgate o comunicate a terzi.

Ove il servizio erogato prevedesse come prestazione anche quella della gestione di informazioni e dati di proprietà del CONISA, il C.I.C s.c.r.l. garantirà il CONISA in merito alla riservatezza di tutti i dati gestiti con il predetto servizio.

In caso di cessazione del rapporto di Contratto, il C.I.C s.c.r.l. tratterà i dati del CONISA secondo le direttive che lo stesso avrà indicato. Sarà onere del CONISA fornire precise indicazioni al C.I.C s.c.r.l. circa la destinazione dei propri dati entro e non oltre un anno dalla cessazione del rapporto convenzionale. In assenza di tale indicazioni da parte del CONISA, il C.I.C s.c.r.l. sarà implicitamente autorizzato a procedere, ai sensi dell'art. 16 del D.Lgs. 196/2003, alla distruzione degli stessi.

Il C.I.C s.c.r.l. si obbliga ad avvalersi nell'adempimento delle prestazioni oggetto del presente Contratto, esclusivamente di personale opportunamente addestrato nel rispetto della normativa vigente in materia di protezione di dati personali (D. Lgs. 196/2003), vigilando altresì sul completo rispetto delle disposizioni impartite.

I dati personali non saranno oggetto di comunicazione e diffusione fuori dai casi consentiti dal D.Lgs. 196/2003 e dalle modalità previste, anche oltre i limiti temporali di vigenza del presente Contratto.



SERVIZI INFORMATIVI INNOVATIVI

CIC S.p.A. in liquidazione
Sede Legale, Amministrativa e Operativa:
Via Castellamonte, 8 - 10010 BANCHETTE (TO)
Tel. 0125 621211 - Fax 0125 621290

11. Divieto di cessione del contratto:

Sarà fatto divieto al CIC Scrl di cedere a terzi, in tutto o in parte, l'oggetto del presente contratto anche in deroga all'art. 116 del Codice dei contratti per la durata del presente contratto. In caso di violazione di tale divieto, fermo restando il diritto da parte de il CONISA al risarcimento di ogni danno e spesa, il contratto medesimo si risolverà di diritto.

12. Foro competente:

Per qualsiasi controversia relativa all'interpretazione e/o all'esecuzione del presente Contratto o ad essa comunque connessa il Foro territorialmente competente sarà quello del Tribunale di Torino.

13. SLA e Penali

si riportano di seguito le tabelle SLA e Penali per i servizi:

Help Desk - Supporto e gestione alle 45 postazioni di lavoro - Manutenzione Hardware full risk per 25 PdL

Servizio di Help Desk

Raggiungibilità: Numero verde **800.912829**

Orario di Servizio: Lun - Ven 08.00 - 18.00 (festività escluse)

Percentuale di abbandono: < 30% oltre i 60" (su base annuale)

Penale: per ogni punto percentuale di scostamento, penale paria € 130,00

Supporto e gestione alle 45 postazioni di lavoro

Orario di Servizio: Lun - Ven 09.00 - 17.00 (festività escluse)

Tempo medio di intervento: entro 12h lav. 80% dei casi rapportato alle sole richieste di tipo INCIDENT non gestibili da remoto. (su base annuale)

Penale: per ogni punto percentuale di scostamento, penale paria € 120,00

Manutenzione HW full risk per 26 PdL (nel corso del 2014 l'ente ha acquistato 19 pc che sono stati esclusi dal servizio in quanto coperti da garanzia sino al 2017)

Orario di Servizio: Lune - Ven 09.00 - 17.00 (festività escluse)

Tempo medio di intervento: entro 12h lav. 80% con ripristino della funzionalità base (su base annuale).

Penale: per ogni punto percentuale di scostamento, penale pari a € 120,00

In caso di impossibilità nel risolvere in loco verrà lasciato un "muletto" sostitutivo sino al termine delle attività di laboratorio.

Sono escluse dal servizio di manutenzione le sostituzioni relative a:

Apparecchiatura non riparabile:

Nel caso di apparecchiatura non riparabile il CIC provvederà alla redazione di un rapporto di irreparabilità del prodotto ed alla riconsegna dell'apparecchiatura per l'eventuale sostituzione da parte del Socio.

In caso di irreparabilità, il CIC si rende disponibile ad un prolungamento dell'uso dell'apparecchiatura sostitutiva, per dare la possibilità al Socio di prevedere un nuovo approvvigionamento. In ogni caso la sostituzione non potrà superare la durata di 30 giorni.

Il Socio proprietario dell'apparecchiatura, avrà facoltà di approvvigionarsi dal CIC che, previa verifica della convenienza economica, provvederà alla fornitura. In tal caso le attività di sostituzione saranno a carico del CIC, fermo restando che CIC provvederà a fatturare il costo dell'apparecchiatura fornita, poichè le nuove forniture di attrezzature non riparabili esulano dal presente accordo.



SERVIZI INFORMATIVI INNOVATIVI

CIC S.r.l. in liquidazione
Sede Legale, Amministrativa e Operativa:
Via Castellamonte, 8 - 10010 BANCHEITE (TO)
Tel. 0125 621211 - Fax 0125 621290

Materiale di consumo:

Il materiale di consumo non è oggetto di assistenza. Per materiale di consumo si intendono le seguenti parti:

- gli inchiostri, i liquidi e le polveri di qualsiasi natura;
- i materiali fotosensibili o magnetici;
- le lampade e altre resistenze utilizzate per produrre luce o calore;
- le batterie (ricaricabili o meno);
- le lame e altri elementi sottoposti ad attrito o calore;
- le cinghie di trascinamento.

Apparecchiature danneggiate dall'utente o da eventi atmosferici:

eventuali apparecchiature danneggiate per incuria dell'utente utilizzatore o da eventi atmosferici o fulminamenti elettrici non rientrano nel contratto di assistenza.

14. Clausola di recesso unilaterale a favore del CONISA:

Sono considerati gravi 6 disservizi di tipo "Problema centralizzato", anche non consecutivi, in un anno, di almeno 16 ore lavorative.

Per "Problema Centralizzato" si intende un guasto che implichi l'impossibilità di normale svolgimento delle attività relativamente a un intero gruppo di lavoro o un'intera sede.

Tale valutazione è riferita ai "Problemi centralizzati" imputabili a colpa o dolo di CIC Srl o la cui soluzione non è stata ricercata da CIC Srl tramite i fornitori coinvolti con solerzia e perseguendo tutte le possibili azioni atte al rientro del normale assetto del servizio.