

Spett.le
Comune di Ragusa

Alla cortese attenzione
Responsabile Servizi Informativi

Santarcangelo di Romagna, 02/11/2020

Oggetto: Offerta Tecnico-Economica nr. 11021/P/2020 relativa alla migrazione Sicr@web in ambiente Cloud Gruppo Maggioli

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

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

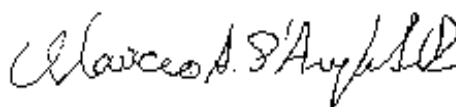
Il Cloud Gruppo Maggioli è stato progettato per erogare servizi di tipo IaaS, PaaS e SaaS e la sua architettura modulare sottostante l'erogazione dello specifico servizio SaaS, prevede l'uso di soluzioni flessibili e scalabili. Il Gruppo Maggioli gestisce, attraverso uno staff altamente qualificato,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

Siamo certi che apprezzerà la soluzione da noi proposta, appositamente studiata per assicurare la gestione puntuale delle attività del suo Ente, valorizzare le risorse già in Vostro possesso e offrire ai cittadini un'immagine innovativa ed efficiente.

Vi segnaliamo, inoltre, il nominativo del nostro agente di zona Informatica D'Augusta Perna (Tel. 095/7126104 - Fax 095/8880197 – 347/3305700 – mdaugusta@maggioli.it).

Cordiali saluti.

Maggioli S.p.A.
(Divisione Informatica)



Comune di Ragusa

Proposta tecnico economica per migrazione in ambiente Cloud Gruppo Maggioli della suite Socr@web

Offerta tecnico economica

Indice dei contenuti

Il Cloud nelle PA.....	2
1 I servizi Cloud Gruppo Maggioli.....	3
1.1 Portafoglio di servizi Cloud Gruppo Maggioli.....	3
1.2 I data center Gruppo Maggioli.....	4
1.3 Modalità di erogazione Socr@web in ambiente Cloud Maggioli.....	5
1.4 I vantaggi del servizio Cloud.....	6
1.5 Caratteristiche del servizio Socr@web Cloud.....	6
1.6 Servizio di Geo Disaster Recovery infrastruttura (opzionale).....	7
2 Avviamento del servizio Cloud e migrazione.....	8
2.1 Migrazione da infrastruttura on-premise a Cloud.....	8
3 Offerta Economica Socr@web Cloud.....	8
3.2 Livello di servizio garantito SLA.....	10
3.3 Costo servizio Socr@web Cloud.....	11
3.4 Servizio di GEO DR infrastruttura (Opzionale vedi paragrafo 1.6).....	11
3.5 TOTALE OFFERTA ECONOMICA.....	12
4 Condizioni Contrattuali.....	12

IL CLOUD NELLE PA

Il piano triennale per l'informatica nella pubblica amministrazione 2019-2021, strumento fondamentale di guida per le Pubbliche Amministrazioni per indicare gli adeguamenti da seguire per una trasformazione digitale dell'amministrazione italiana e del Paese, si muove nell'ottica di un progressivo miglioramento della gestione interna dell'Ente e del rapporto Ente - cittadino, che deve essere sempre più ottimizzato in trasparenza ed efficienza. Per raggiungere questi traguardi la qualità dei servizi ICT di cui l'Ente è dotato rappresenta un tassello fondamentale. Nello specifico Il piano triennale indica le azioni che le PA devono intraprendere per l'adeguamento tecnologico e nello specifico al capitolo 3 viene fornito un Modello strategico evolutivo dell'informatica nella PA da adottare in relazione ad ogni componente della Infrastrutture ICT, ovvero nel dettaglio: Cloud della PA; data center e connettività.

Il piano detta pertanto delle direttrici fondamentali:

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

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

1 I SERVIZI CLOUD GRUPPO MAGGIOLI

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

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

In questa ottica il Gruppo Maggioli una infrastruttura e servizi Cloud di proprietà, individuando e avvalendosi delle migliori soluzioni tecnologiche presenti sul mercato al fine di garantire ai propri clienti i massimi livelli di sicurezza, disponibilità, flessibilità e scalabilità.

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

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

1.1 Portafoglio di servizi Cloud Gruppo Maggioli

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



1.2 I data center Gruppo Maggioli

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

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

Cloud Gruppo Maggioli

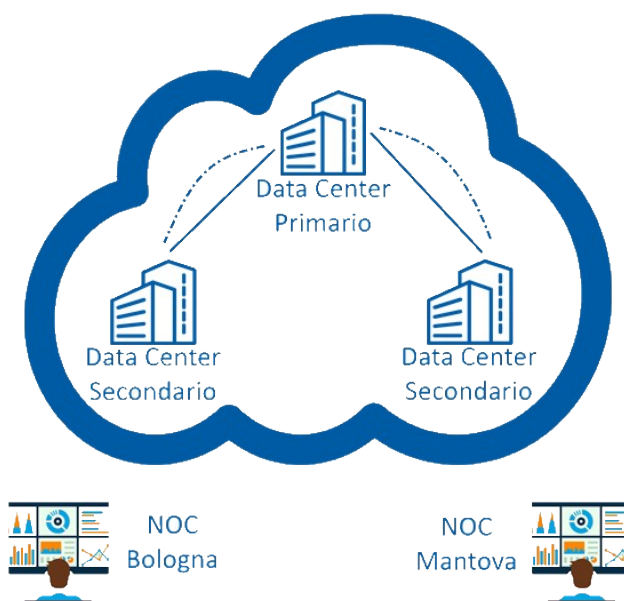


Figura 1- Distribuzione del Cloud Gruppo Maggioli

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

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

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

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

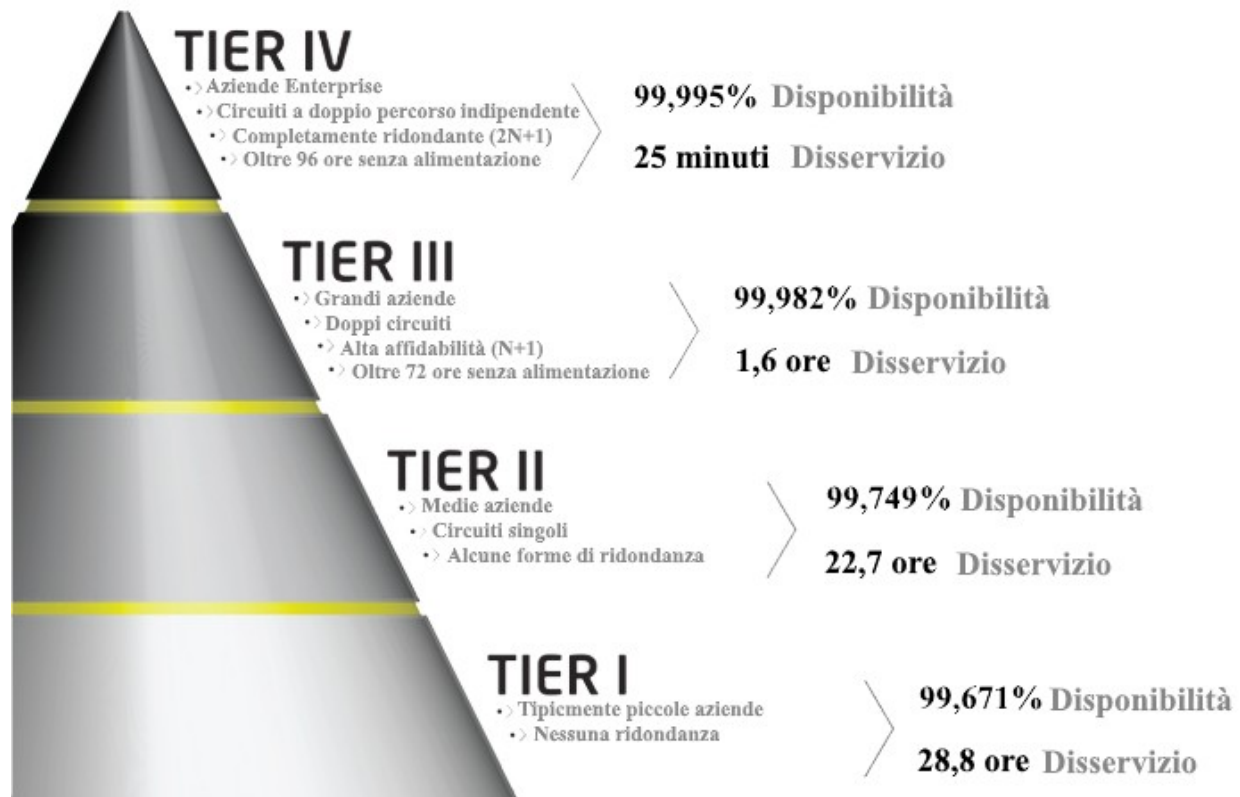


Figura 2- SLA Classificazione Data Center

Maggioli informazioni riguardanti l'infrastruttura Cloud Gruppo Maggioli sono disponibili nel documento di allegato tecnico: **"Allegato_tecnico_infrastruttura_Maggioli_Cloud.pdf"**

1.3 Modalità di erogazione Socr@web in ambiente Cloud Maggioli

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

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

https://Cloud.italia.it/marketplace/supplier/market/output_saas_3206.html

1.4 I vantaggi del servizio Cloud

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

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

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

1.5 Caratteristiche del servizio Socr@web Cloud

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

- Attivazione del servizio Cloud: predisposizione dell'infrastruttura, software applicativo, dei suoi prerequisiti di base (e.g. database server) e configurazione della connettività verso l'Ente Cliente.
- Continuità di servizio, l'architettura Cloud Gruppo Maggioli si incarica di tutte le operazioni necessarie per garantire la disponibilità del servizio (e.g. architettura ridondata, monitoraggio del sistema, backup) secondo gli SLA di seguito riportati e pubblicati sul market-place AGID.

- Problem solving pro-attivo, il sistema è sottoposto a costante monitoraggio, questo consente di prevedere e risolvere pro-attivamente molti dei problemi che si possono presentare nell'erogazione del servizio.
- Performance e Scalabilità, la piattaforma Cloud Gruppo Maggioli dispone di tutte le tecnologie e le skill necessarie per garantire le performance del servizio.
- Manutenzione: gli specialisti tecnici del Gruppo Maggioli si incaricano di tutte le operazioni di manutenzione ed aggiornamento della piattaforma di base e del software specifico in uso all'Ente Cliente garantendo il minimo impatto sulla sua operatività.
- Sicurezza: il Cloud Gruppo Maggioli è dotato di tutta l'infrastruttura necessaria a garantire la sicurezza del sistema, sia da un punto di vista fisico (e.g. anti-incendio, sorveglianza) sia da un punto di vista software (e.g. firewall, sistemi di anti-intrusione).

L'Ente Cliente è quindi sollevato da tutti i problemi di sicurezza, ridondanza dell'architettura, controllo degli accessi fisici e remoti, amministrazione, manutenzione, backup e recovery dei sistemi fisici. Inoltre, può scalare capacità elaborativa, memoria volatile e permanente e connettività progressivamente in funzione del carico.

1.6 Servizio di Geo Disaster Recovery infrastruttura (opzionale)

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

La replica della VM è sempre disponibile per la riattivazione sul sito secondario e potrà essere raggiunta utilizzando indirizzamento IP pubblico differente compreso nel servizio.

L'ambiente di DR è disponibile per collaudi periodici che il cliente potrà richiedere con una volta a quadrimestre.



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

- RTO (recovery point objective): 36 H
- RPO (recovery point objective) – 24 H,

RTO e RPO più stringenti possono essere richieste dal Cliente a seguito di analisi tecnica e progettuale delle caratteristiche specifiche dell'applicazioni in uso (personalizzazioni e verticalizzazioni della stessa).

2 AVVIAMENTO DEL SERVIZIO CLOUD E MIGRAZIONE

2.1 Migrazione da infrastruttura on-premise a Cloud

Le attività di migrazione e riconfigurazione della Suite Socr@web sono effettuate da personale altamente specializzato che si occuperà delle seguenti fasi progettuali.

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

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

3 OFFERTA ECONOMICA SOCR@WEB CLOUD

Nella modalità Cloud la suite software Socr@web e relative verticalizzazioni e/o personalizzazioni presenti sull'installazione on-premise del Ente Cliente, sono erogate tramite l'infrastruttura Cloud Gruppo Maggioli.

Questa soluzione consente all'Cliente di non impegnare la propria infrastruttura tecnologica locale, ottenendo in tempi rapidi la possibilità di:

- usare i moduli applicativi attraverso Internet (canale cifrato);
- immagazzinare in Cloud i dati necessari ai moduli applicativi;
- usufruire dalla manutenzione proattiva e correttiva;
- beneficiare di tutti i servizi di sicurezza, monitoraggio, controllo degli accessi, manutenzione dei sistemi, backup dei dati e recovery delle applicazioni offerti da Cloud Gruppo Maggioli
- servizio di raccolta di log di sistema con retention di 6 mesi
- replica geografica data base applicativo.

3.1.1 Prerequisiti internet consigliati per il servizio Socr@web Cloud

Poiché le caratteristiche di erogazione in modalità Cloud della suite Socr@web sono strettamente correlata alla connettività Internet in dotazione all'Ente Cliente, si fa presente che questo scenario tecnologico presenta produce i migliori risultati in presenza del rispetto dei seguenti requisiti consigliati:

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

Inoltre si riportano per completezza i requisiti di banda internet consigliati specifici per la suite Socr@web:

Suite Maggioli	Caratteristiche di connettività Internet consigliate
Socr@web	<p>In presenza di postazioni di lavoro connesse tramite rete geografica occorre considerare che l'occupazione media di banda è pari a 300 kbps a postazione in fase di apertura sessione e 100 kbps a postazione durante una normale sessione di lavoro.</p> <p>Al fine di ottenere tempi di risposta ottimali, occorre avere a disposizione una linea con 2Mb/s sincroni ogni 15 client. Previa valutazione sistemistica è possibile dotarsi di WanAccelerator Socr@Web per ridurre il consumo di banda, come da specifica documentazione.</p>

3.1.2 Prerequisiti Client servizio Socr@web Cloud

Si riportano per completezza i prerequisiti di Client consigliati specifici per la suite Socr@web:

Suite Maggioli	Caratteristiche consigliate Client
Socr@web	<p>Workstation Client:</p> <ul style="list-style-type: none"> • CPU: Intel Core i3/i5/i7 serie 4000 (anno 2013) • RAM: 4 GB (di cui liberi almeno 1GB) • HD: 10 GB spazio libero • SO: Ms Windows 7, Windows 8.0/8.1, Windows 10 (Nota: si sconsigliano le versioni Home e/o Starter). <p>Per quei sistemi operativi non più supportati dalla software house di produzione non verrà fornita assistenza: es. Microsoft Windows Vista, XP o 2000. Versioni JRE 32bit: 1.8 update 151 o superiore (verificare l'ultima versione certificata al seguente URL http://sicrawebhelp.saga.it/index.php/Java La versione di java deve essere comunque supportata dal sistema operativo client come da requisiti ufficiali Oracle. Per maggiori informazioni si prega di consultare il seguente URL: http://sicrawebhelp.saga.it/index.php/Requisiti_Client_e_Server_Socr@web</p>

3.1.3 Tempi di attivazione dei servizi Cloud Gruppo Maggioli

Tempi di attivazione e	Attivazione:5 giorni
------------------------	----------------------

disattivazione	Disattivazione: 10 giorni
Processo di attivazione ambiente Cloud Maggioli	Il processo di attivazione decorre dalla sottoscrizione contrattuale e prevede come primo step operativo un assesment dell'applicazione installata on premise, al fine di verificarne specificità e valutare nel contempo le modalità di migrazione meno impattanti per l'operatività dell'Ente.
Processo di disattivazione ambiente Cloud Maggioli	Il processo di disattivazione parziale o totale del servizio si attiva automaticamente decorsi 30gg dal termine contrattuale o a seguito di esplicita richiesta dell'Ente Cliente.

3.2 Livello di servizio garantito SLA

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

3.3 Costo servizio Socr@web Cloud

3.3.1 Canone annuale servizio Socr@Web Cloud

Codice Servizio	Max spazio archiviazione GB	Numero massimo moduli applicativi attivabili	Costo annuo a Voi riservato
Socr@web.Cloud.G	1600	tutti	€ 10.00,00

Opzionale:

Codice Servizio	Max spazio archiviazione GB (comprensivo dei pacchetti minimi di upgrade disco)	Costo annuo a Voi riservato
Socr@web.Cloud.100.GB	Canone annuale spazio disco aggiuntivo 100 GB archivio dati	€ 375,00

3.4 Servizio di GEO DR infrastruttura (Opzionale vedi paragrafo 1.6)

Codice Servizio	Costo annuo a listino
Socr@web.Cloud.GEODR.A	€ 900,00
Socr@web.Cloud.GEODR.B	€ 1.000,00
Socr@web.Cloud.GEODR.C	€ 1.370,00
Socr@web.Cloud.GEODR.D	€ 1.740,00
Socr@web.Cloud.GEODR.E	€ 2.110,00
Socr@web.Cloud.GEODR.F	€ 2.675,00
Socr@web.Cloud.GEODR.G	€ 3.290,00

3.5 TOTALE OFFERTA ECONOMICA

In funzione di quanto sin qui evidenziato, il canone annuo totale per il servizio Cloud Maggioli per la suite Socr@web e i servizi di avviamento e porting risulta il seguente:

Codice Maggioli	Descrizione	Canone annuale	Una Tantum
Socr@web.Cloud.G	Canone annuale servizio Socr@web Cloud	€ 10.000,00	
Socr@web.M.Cloud.start.up	Servizio di start-up ambiente Cloud		€ 300,00
Socr@web.M.Cloud.migratio n	Servizio di migrazione Socr@web da on- premise a Cloud Maggioli		€ 500,00
PREZZO TOTALE		€ 10.000,00	€ 800,00

4 CONDIZIONI CONTRATTUALI

Validità dell'offerta: 30 giorni solari consecutivi

Consegna: da definire con l'Ente

IVA di legge a Vs carico

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