

AVVISO PUBBLICO PER LA FORNITURA IN DUE LOTTI PER  
L'ACQUISIZIONE DI UN INSIEME DI RISORSE APPLICATIVE  
COMPUTAZIONALI DI STORAGE E DI RETE PER IL NUOVO VIRTUAL  
DATA CENTER DELLA MULTISERVIZI CAERITE SPA, PER I SERVIZI  
DI ASSISTENZA ALLE FARMACIE COMUNALI NONCHÉ AI SERVIZI  
CORRELATI DI GESTIONE DELLA LAN E LA FORNITURA DI UN  
APPLICATIVO DI GESTIONE CONTABILE E RELATIVI SERVIZI DI  
ASSISTENZA

## Sommario

Introduzione.....	3
Il contesto attuale.....	3
Infrastruttura.....	3
Rete.....	5
Servizi/Applicazioni .....	5
Generalità sulla fornitura e sul confronto concorrenziale .....	5
Tempi e modalità di presentazione delle offerte .....	6
Valutazione delle offerte e modalità di aggiudicazione.....	7
Durata della fornitura, tempi intervento, modalità realizzative e <i>termination</i> .....	7
Modello organizzativo della fornitura .....	7
Organizzazione Multiservizi per la fornitura .....	7
Organizzazione della Ditta per la fornitura .....	7
Considerazioni GDPR.....	10
Oggetto della fornitura.....	11
Lotto A .....	11
Requisiti tecnici e funzionali .....	11
Pool di risorse per Virtual Server basato su architettura x86 .....	13
Servizio di Manutenzione, Gestione e Conduzione Operativa dell'ambiente di Virtualizzazione x86 .....	14
Lotto B.....	14
Servizi comuni.....	14
Servizi Specifici .....	14
<i>Posta elettronica</i> .....	14
<i>Fornitura e gestione del Software Contabile ed assistenza al cliente</i> .....	15
<i>Assistenza alle Farmacie Comunali – Farmacia On line</i> .....	16
<i>Assistenza manutenzione del Centralino</i> .....	16
<i>Servizio di Manutenzione, Gestione e Conduzione Operativa della Rete LAN</i> .....	16
<i>Help desk</i> .....	17
<i>Catalogo attività, livelli di servizio attesi</i> .....	17
Modalità di redazione delle offerte.....	18
Schema di redazione offerta tecnica .....	18
Schema di redazione offerta economica .....	18
Prezzi base.....	19

## Introduzione

La Multiservizi Caerite SPA (d'ora in poi anche Multiservizi) è la partecipata del Comune di Cerveteri che si occupa di erogare servizi sul territorio. In particolare, la Multiservizi gestisce cinque farmacie comunali, affiancate da un sistema di vendita on-line, il servizio di manutenzione del verde pubblico, i servizi cimiteriali e il servizio di manutenzione della illuminazione pubblica.

## Il contesto attuale

Attualmente per lo svolgimento della propria attività, la realizzazione l'implementazione e conduzione del proprio sistema informativo, la Multiservizi si avvale:

- per la parte infrastrutturale (cloud) di un servizio dedicato di Easy Cloud erogato da una Società partner di Aruba;
- per la parte e-mail dei servizi Google G-Suite e Google Workspace;
- per la parte software applicativo dei servizi resi dalla Teamsystem S.p.A;
- per quanto riguarda i servizi di Assistenza Hardware di una Società privata;
- per quanto riguarda i servizi di Assistenza Software di una Società privata partner Teamsystem;
- per quanto riguarda i servizi di Assistenza Software nelle farmacie di una Società partner Wingsfar;
- per quanto riguarda i servizi di Assistenza nelle farmacie di una Società privata;
- per quanto riguarda i servizi di assistenza software della attività on-line di una Società privata.

## Infrastruttura

L'infrastruttura del sistema informativo della Multiservizi è così composta:

### **Infrastruttura in CLOUD** (*Oggetto di gara Lotto A*)

- a) 1 VM con sistema operativo Windows 2012 R2 64 Bit, 1 VCPU, 4 GB Ram, 100 GB HDD, Internet Security ESET, Hyperv. VMWARE - Dedicata alla rilevazione presenze;
- b) 1 VM con sistema operativo Windows 2019 64 Bit, 4 VCPU, 8 GB Ram, 100 GB HDD, Internet Security ESET, Hyperv. VMWARE – Dedicata agli applicativi Teamsystem;
- c) 1 VM con sistema operativo Windows 2019 64 Bit, 4 VCPU, 8 GB Ram, 150 GB HDD, Internet Security ESET, Hyperv. VMWARE – Dedicata agli applicativi Wingsfar;
- d) 1 TB di spazio dedicato ai Backup dell'infrastruttura.

### **Infrastruttura della Sede Centrale**

- a) 2 router con connettività Fibra (FTTC) con ISP Vodafone (1 per la linea dati, 1 per la linea voce);
- b) 1 Firewall (che svolge anche funzione di accesso per la VPN tra le sedi);
- c) 2 Switch 24 porte HP Procurve;
- d) 10 Pdl con PC e SO Windows;
- e) 1 Nas 2 TB;
- f) 3 Dispositivi di rete per la stampa;
- g) 10 Dispositivi voce VOIP con centralino virtuale.

### **Infrastruttura della Farmacia 1**

- a) 1 router con connettività Fibra (FTTC) con ISP Vodafone;
- b) 1 Firewall (che svolge anche funzione di accesso per la VPN tra le sedi);
- c) 1 Switch 24 porte;
- d) 1 Server Dell SO Win Server;
- e) 4 Pdl con PC e SO Windows;
- f) 1 Nas 2 TB;
- g) 1 dispositivo di rete per la stampa;
- h) 1 dispositivo voce analogico (telefono).

### **Infrastruttura della Farmacia 2**

- a) 1 router con connettività Fibra (FTTC) con ISP Vodafone;
- b) 1 Firewall (che svolge anche funzione di accesso per la VPN tra le sedi);
- c) 1 Switch 24 porte;
- d) 1 Server Dell SO Win Server;
- e) 5 Pdl con PC e SO Windows;
- f) 1 Nas 2 TB;
- g) 1 dispositivo di rete per la stampa;
- h) 1 dispositivo voce analogico (telefono)

### **Infrastruttura della Farmacia 3**

- a) 1 router con connettività Fibra (FTTC) con ISP Vodafone;
- b) 1 Firewall (che svolge anche funzione di accesso per la VPN tra le sedi);
- c) 1 Switch 24 porte;
- d) 1 Server Dell SO Win Server;
- e) 3 Pdl con PC e SO Windows;
- f) 1 Nas 2 TB;
- g) 1 dispositivo di rete per la stampa;
- h) 1 dispositivo voce analogico (telefono).

### **Infrastruttura della Farmacia 4**

- a) 1 router con connettività 4G con ISP TIM
- b) 1 Firewall (che svolge anche funzione di accesso per la VPN tra le sedi)
- c) 1 Switch 24 porte
- d) 1 Server Dell SO Win Server
- e) 3 Pdl con PC e SO Windows
- f) 1 Nas 2 TB
- g) 1 dispositivo di rete per la stampa;
- h) 1 dispositivo voce analogico (telefono)

### **Infrastruttura della Farmacia 5**

- a) 1 router con connettività Fibra (FTTC) con ISP Vodafone
- b) 1 Firewall (che svolge anche funzione di accesso per la VPN tra le sedi)
- c) 1 Switch 24 porte
- d) 1 Server Dell SO Win Server

- e) 6 Pdl con PC e SO Windows
- f) 1 Nas 2 TB
- g) 1 dispositivo di rete per la stampa;
- h) 1 dispositivo voce analogico (telefono)

#### **Infrastruttura della Farmacia 6 (servizi di vendita on line)**

- a) 1 router con connettività Fibra (FTTC) con ISP TIM;
- b) 1 Firewall (che svolge anche funzione di accesso per la VPN tra le sedi);
- c) 1 Switch 8 porte;
- d) 1 Server Fujitsu SO Win Server;
- e) 2 Pdl con PC e SO Windows;
- f) 1 Nas 2 TB.

#### **Rete**

Dal punto di vista dell'infrastruttura di networking il sistema informativo della Multiservizi è disposto su 9 reti:

- a) 7 reti separate, una per ogni sede, che garantiscono l'accesso ad Internet ed ai servizi interni;
- b) 1 Rete Privata Virtuale che connette tutte le 7 Sedi;
- c) 1 DMZ che connette le VM situate al Data Center alle sedi operative.

#### **Servizi/Applicazioni**

Dal punto di vista applicativo i servizi offerti possono essere così raggruppati:

- a) Servizi di infrastruttura e di base
  - a1) Servizio di posta elettronica riservato ad utenti Multiservizi;
  - a2) Servizio di posta relay per altre applicazioni;
  - a3) Antispam sia per la posta in entrata che per quella in uscita (servizi erogati da Gsuite);
- b) Servizi di comunicazione istituzionale e non
  - b1) Portale Multiservizi ([www.multiservizicaerite.it](http://www.multiservizicaerite.it));
  - b2) Portale Vendita Online ([www.farmacime.it](http://www.farmacime.it));
- c) Servizi gestionali, amministrativi e statistici di back office
  - c1) Sistema gestionale farmacie basato su Wingsfar;
  - c2) Sistema amministrativo Contabile Teamsystem;
  - c3) Sistema Rilevazione Presenze e Gestione Risorse Umane.

#### **Generalità sulla fornitura e sul confronto concorrenziale**

La Multiservizi Caerite SPA indice un confronto concorrenziale (d'ora in avanti anche confronto), per una fornitura suddivisa in due lotti

- LOTTO A per l'acquisizione di un insieme di risorse infrastrutturali virtuali erogate in remoto, di tipo computazionale, di storage, di rete e applicativo per la realizzazione del proprio *Virtual Data Center* (d'ora in avanti anche VDC). Risorse da fruire secondo il modello *IaaS*, assieme ai servizi a corredo di gestione, configurazione e monitoraggio oltre alla conduzione, manutenzione e assistenza tecnica specialistica da erogarsi secondo le modalità che saranno dettagliate nel proseguo del documento;
- LOTTO B per l'acquisizione di un insieme di servizi di assistenza generali e dedicati alle farmacie comunali ed alla sede centrale, di un software gestionale per la redazione della contabilità interna e

relativi servizi di assistenza, nonché la installazione di una piattaforma per la gestione di un albo fornitori.

La Multiservizi si riserva la possibilità di aggiudicare i due lotti in un'unica soluzione o separatamente sulla base delle migliori offerte ricevute, e di non procedere all'aggiudicazione di uno o di entrambi i lotti.

Alla luce della complessità e diversità dei servizi richiesti sono considerate titolo preferenziale la fornitura/conduzione di infrastrutture similari per altri clienti e la provata esperienza del personale tecnico del fornitore sui prodotti e servizi richiesti. Costituisce vincolo la partecipazione ad entrambi i lotti.

L'accordo tra le due aziende dovrà avere durata pari alla fornitura descritta nel presente documento a decorrere almeno dalla data di aggiudicazione.

Il contratto tra le due aziende deve essere allegato all'offerta, e l'esistenza di un rapporto commerciale pluriennale tra le due aziende sarà valutato in sede di apertura dell'offerta.

### Tempi e modalità di presentazione delle offerte

Le offerte redatte secondo lo schema descritto dovranno pervenire alla Multiservizi Caerite SPA vicolo M.F. Sollazzi, 3 – 00052 Cerveteri in busta chiusa e sigillata, riportante sovrainpressa - a pena di nullità - l'indicazione “CAPITOLATO DEL CONFRONTO CONCORRENZIALE PER LA FORNITURA IN DUE LOTTI PER L'ACQUISIZIONE DI UN INSIEME DI RISORSE APPLICATIVE COMPUTAZIONALI DI STORAGE E DI RETE PER IL NUOVO VIRTUAL DATA CENTER DELLA MULTISERVIZI CAERITE SPA, PER I SERVIZI DI ASSISTENZA ALLE FARMACIE COMUNALI NONCHÉ AI SERVIZI CORRELATI DI GESTIONE DELLA LAN E LA FORNITURA DI UN APPLICATIVO DI GESTIONE CONTABILE E RELATIVI SERVIZI DI ASSISTENZA” per mezzo di raccomandata con ricevuta di ritorno (in questo caso farà fede la data del timbro postale), o consegnate a mano in busta chiusa e sigillata, riportante sovrainpressa - a pena di nullità - l'indicazione “CAPITOLATO DEL CONFRONTO CONCORRENZIALE PER LA FORNITURA IN DUE LOTTI PER L'ACQUISIZIONE DI UN INSIEME DI RISORSE APPLICATIVE COMPUTAZIONALI DI STORAGE E DI RETE PER IL NUOVO VIRTUAL DATA CENTER DELLA MULTISERVIZI CAERITE SPA, PER I SERVIZI DI ASSISTENZA ALLE FARMACIE COMUNALI NONCHÉ AI SERVIZI CORRELATI DI GESTIONE DELLA LAN E LA FORNITURA DI UN APPLICATIVO DI GESTIONE CONTABILE E RELATIVI SERVIZI DI ASSISTENZA” presso gli uffici di vicolo M.F. Sollazzi, 3 Cerveteri dal lunedì al venerdì dalle 9,30 alle 12,30; ovvero trasmesse a mezzo di Posta Elettronica Certificata all'indirizzo multiservizicaerite@legalmail.it, (in questo caso le offerte dovranno essere redatte in formato PDF) avente come oggetto - a pena di nullità - l'indicazione “CAPITOLATO DEL CONFRONTO CONCORRENZIALE PER LA FORNITURA IN DUE LOTTI PER L'ACQUISIZIONE DI UN INSIEME DI RISORSE APPLICATIVE COMPUTAZIONALI DI STORAGE E DI RETE PER IL NUOVO VIRTUAL DATA CENTER DELLA MULTISERVIZI CAERITE SPA, PER I SERVIZI DI ASSISTENZA ALLE FARMACIE COMUNALI NONCHÉ AI SERVIZI CORRELATI DI GESTIONE DELLA LAN E LA FORNITURA DI UN APPLICATIVO DI GESTIONE CONTABILE E RELATIVI SERVIZI DI ASSISTENZA”, **entro e non oltre le ore 12 del 22 ottobre 2021.**

In caso di spedizione a mezzo raccomandata con ricevuta di ritorno o di consegna a mano dell'offerta il fornitore dovrà fornire i materiali della stessa anche in formato PDF firmato, digitalmente dal legale rappresentante dell'azienda o da persona da lui delegata, su apposito supporto (chiave USB o CD/DVD), in caso di discordanza tra i contenuti dell'offerta su supporto cartaceo e supporto elettronico varranno sempre le condizioni di maggior favore verso Multiservizi.

Le ditte invitate a partecipare al confronto concorrenziale hanno la possibilità di presentare quesiti o richiesta di chiarimenti entro le ore 12 del 21 ottobre 2021. Le domande andranno indirizzate all'email info@multiservizicaerite.it, specificando nell'oggetto la dicitura: **“Capitolato del confronto concorrenziale per**

**la fornitura in due lotti per l'acquisizione di un insieme di risorse applicative computazionali di storage e di rete per il nuovo virtual data center della Multiservizi Caerite spa, per i servizi di assistenza alle farmacie comunali nonché ai servizi correlati di gestione della lan e la fornitura di un applicativo di gestione contabile e relativi servizi di assistenza"– Quesiti"**

Le risposte ai quesiti posti saranno fornite entro il 21 ottobre 2021 tramite email indirizzata in risposta a quelle pervenute.

### Valutazione delle offerte e modalità di aggiudicazione

La valutazione delle offerte tecniche ed economiche sarà effettuata secondo il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa per ciascun lotto oggetto della fornitura ai sensi dell'art. 95 del D. Lgs. n. 50/2016, assegnando un peso del 30% all'offerta economica e del 70% al progetto.

In particolare, i criteri di riferimento per la selezione saranno:

- specializzazioni ed esperienze professionali risultanti dal curriculum;
- aver svolto servizi pregressi affini o analoghi a quelli oggetto dell'affidamento.

### Durata della fornitura, tempi intervento, modalità realizzative e *termination*

Per ciascun lotto i tempi e modalità realizzative dell'intervento di realizzazione e messa in produzione dei beni e dei servizi di cui il lotto si compone saranno concordati tra Multiservizi ed il fornitore.

La durata del servizio è fissata in 36 mesi naturali e consecutivi a partire dalla firma del contratto.

La Multiservizi si riserva il diritto di chiedere per uno o entrambi i lotti l'estensione del servizio fino ad un massimo di 12 mesi senza ulteriori aggravii di costo. Tale facoltà verrà esercitata con una comunicazione via PEC o raccomandata con ricevuta di ritorno entro il 30 novembre 2024.

Per nessun servizio è previsto il tacito rinnovo del canone di utilizzo alla scadenza del contratto.

Al termine del periodo contrattuale, la ditta aggiudicatrice (d'ora in poi anche Fornitore) dovrà provvedere a trasmettere al personale all'uopo incaricato dalla Multiservizi (o al personale di altro fornitore subentrante) tutte le informazioni, le conoscenze e le competenze acquisite nel corso dell'esecuzione della presente fornitura, nonché quant'altro, anche a livello documentale, risulti necessario per garantire la gestione e l'erogazione dei servizi e la fruizione dei beni illustrati nel presente capitolato.

### Modello organizzativo della fornitura

#### Organizzazione Multiservizi per la fornitura

Per l'esecuzione della fornitura la Multiservizi nominerà per ciascun lotto un "*Direttore dell'Esecuzione del Contratto (DEC)*", con funzioni di supervisione e coordinamento della fornitura oggetto del lotto, nonché con il ruolo di responsabilità del progetto per la Multiservizi;

#### Organizzazione della Ditta per la fornitura

Il Fornitore per ciascun lotto nominerà un proprio Responsabile di Progetto al quale saranno affidate le mansioni di supervisione e coordinamento delle attività svolte dalla Ditta stessa nell'esecuzione della fornitura.

Il "*Responsabile di Progetto del Fornitore (RPF)*" costituirà l'unica interfaccia nei confronti del Direttore dell'Esecuzione del Contratto di cui al precedente paragrafo.

Il Responsabile di Progetto del Fornitore ha il potere di impegnare la Ditta nello svolgimento delle attività e nella erogazione dei servizi oggetto della fornitura.

A tal fine, il sistema delle deleghe e dei poteri della Ditta dovrà prevedere espressamente tale potere e delega in capo alla persona fisica nominata RPF.

Il Responsabile di Progetto del Fornitore, nell'espletamento delle funzioni a lui assegnate, potrà essere coadiuvato da uno o più "Responsabili di servizio (RS)", che assumeranno specifiche competenze e responsabilità, nei confronti del Responsabile di Progetto del Fornitore, nella esecuzione di una o più parti della fornitura.

Ciascun RS ha la responsabilità degli interventi afferenti al servizio di sua competenza. Il RS interfaccia i Responsabili di Progetto della Multiservizi per la gestione dei processi specifici di ciascun intervento o direttamente il Direttore dell'Esecuzione del Contratto.

Di seguito vengono illustrati **a titolo esemplificativo e non esaustivo** i profili tipo delle principali risorse da coinvolgere nella fornitura:

<b>FIGURA PROFESSIONALE:</b>	<b>RESPONSABILE DI PROGETTO (RPF)</b>
Titolo di Studio	Laurea o diploma di scuola media superiore
Esperienze lavorative	Almeno 15 anni di esperienza nel settore informatico di cui almeno 10 nella posizione di Responsabile di Progetto in progetti analoghi
Responsabilità	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Coordinare e gestire tutto il gruppo di lavoro,</li> <li>- Gestire i rapporti con la Multiservizi Caerite SPA,</li> <li>- Sviluppo del piano di progetto,</li> <li>- Assegnazione dei compiti,</li> <li>- Monitoring dello staff e del progetto,</li> <li>- Gestione dei rischi e delle criticità,</li> <li>- Controllo budget, scheduling risorse,</li> <li>- Assunzione delle responsabilità per il completamento dell'attività progettuale,</li> <li>- Monitoring conclusione progetto con riferimento al budget iniziale,</li> <li>- Raggiungimento degli obiettivi tecnici ed economici</li> </ul>
Capacità professionali richieste	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pianificazione, Coordinamento e Gestione del gruppo di lavoro,</li> <li>- Capacità di rapportarsi con il cliente</li> </ul>

- Per il lotto A

<b>FIGURA PROFESSIONALE:</b>	<b>SISTEMISTA SENIOR</b>
Titolo di Studio	Laurea o Diploma di scuola media Superiore
Esperienze lavorative	Almeno 15 anni di esperienza nel settore informatico di cui almeno 10 nella posizione di riferimento
Responsabilità	Assicurare l'attivazione, la configurazione e la gestione di tutte le risorse Hardware, software e middleware
Capacità professionali richieste	Approfondita conoscenza dei sistemi operativi di riferimento, dell'architettura hardware fornita e dei



	servizi a supporto (database, backup, servizi di rete, storage etc.)
--	--

<b>FIGURA PROFESSIONALE:</b>	<b>SISTEMISTA SENIOR – SYSTEM ARCHITECT</b>
Titolo di Studio	Laurea o diploma di scuola media superiore
Esperienze lavorative	Almeno 10 anni di esperienza nel settore informatico di cui almeno 7 nella posizione
Responsabilità	Assicurare l'attivazione, la configurazione e la gestione del Pool di risorse costituenti il VDC della Multiservizi
Capacità professionali richieste	<p>Conoscenza approfondita:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Delle principali piattaforme e <i>hipervisor</i> di virtualizzazione (VmWare, Citrix);</li> <li>- Della gestione della componente di <i>storage</i>;</li> <li>- Della gestione di componente di networking</li> <li>- Dei principali sistemi operativi per gli <i>host</i> in particolare distribuzioni (Windows Server)</li> </ul>

<b>FIGURA PROFESSIONALE:</b>	<b>SISTEMISTA SENIOR – NETWORK ENGINEER</b>
Titolo di Studio	Laurea o diploma di scuola media superiore
Esperienze lavorative	Almeno 10 anni di esperienza nel settore informatico di cui almeno 7 nella posizione
Responsabilità	Assicurare l'attivazione, la configurazione e la gestione del pool di risorse di rete costituenti il VDC della Multiservizi
Capacità professionali richieste	<p>Conoscenza approfondita:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Delle principali piattaforme e <i>hipervisor</i> di virtualizzazione (VmWare, Citrix);</li> <li>- Della configurazione e gestione di apparati di rete (Router, switch e firewall) di diversi produttori.</li> </ul> <p>Possiede la capacità di disegnare ed implementare soluzioni per il networking capaci di migliorare l'efficienza dell'infrastruttura.</p> <p>E' dotato di opportune certificazioni rilasciate dai produttori delle soluzioni hardware e software adottate nella fornitura</p>

- Per il lotto B

<b>FIGURA PROFESSIONALE:</b>	<b>SISTEMISTA SENIOR</b>
Titolo di Studio	Laurea o diploma di scuola media superiore
Esperienze lavorative	Almeno 10 anni di esperienza nel settore informatico di

	cui almeno 7 nella posizione
Responsabilità	Assicurare la configurazione e la gestione della LAN delle sedi Multiservizi
Capacità professionali richieste	Conoscenza approfondita: - Dei sistemi operativi Microsoft Windows lato server e client Possiede le opportune certificazioni rilasciate dai produttori delle soluzioni hardware e software adottate nella fornitura

<b>FIGURA PROFESSIONALE:</b>	<b>SPECIALISTA DI PRODOTTO TEAMSISTEM</b>
Titolo di Studio	Laurea o diploma di scuola media superiore
Esperienze lavorative	Almeno 10 anni di esperienza nel settore informatico di cui almeno 7 nella posizione
Responsabilità	Assicurare l'attivazione, la configurazione e la gestione di specifici servizi applicativi per la componente client offrendo assistenza agli utenti finali
Capacità professionali richieste	Conoscenza approfondita dei prodotti in fornitura attestati anche dal possesso di opportune certificazioni rilasciate dai produttori delle soluzioni individuate.

<b>FIGURA PROFESSIONALE:</b>	<b>SISTEMISTA SENIOR – NETWORK ENGINEER</b>
Titolo di Studio	Laurea o diploma di scuola media superiore
Esperienze lavorative	Almeno 10 anni di esperienza nel settore informatico di cui almeno 7 nella posizione
Responsabilità	Assicurare l'attivazione, la configurazione e la gestione del pool di risorse di rete della LAN delle sedi Multiservizi
Capacità professionali richieste	Conoscenza approfondita: - Della configurazione e gestione di apparati di rete (Router, switch e firewall) di diversi produttori. Possiede la capacità di disegnare ed implementare soluzioni per il networking capaci di migliorare l'efficienza dell'infrastruttura. E' dotato di opportune certificazioni rilasciate dai produttori delle soluzioni hardware e software adottate nella fornitura

### Considerazioni GDPR

Ai sensi del Regolamento Europeo 2016/679 (GDPR) art.28, il fornitore aggiudicatario del Lotto A e quello aggiudicatario del Lotto B erogheranno il servizio in qualità di Responsabile Trattamento Dati Personali, ed a tale scopo il contratto tra Multiservizi e ciascun fornitore conterrà appositamente allegato GDPR, parte integrante del contratto stesso.

## Oggetto della fornitura

### Lotto A

Il servizio di *Cloud computing* è un modello per fornire accesso *on demand*, via rete, a risorse condivise con altri utenti, la cui contabilizzazione avviene o sulla base dell'utilizzo (*pay per use*) da parte dell'utente o con tariffa fissa per un dispositivo virtuale con capacità e configurazione predefinite.

Il linea di principio il servizio di *Cloud computing* deve rispettare i seguenti criteri:

- *Delocalizzazione*: la fruizione del servizio da parte degli utilizzatori deve essere indipendente dalla localizzazione della piattaforma software e degli utilizzatori stessi;
- *Scalabilità*: la piattaforma Cloud deve essere predisposta per far fronte in modo flessibile ad un aumento del numero di utilizzatori attraverso l'adeguamento delle risorse; la piattaforma deve altresì offrire scalabilità sia nell'incremento che nel decremento delle risorse e nella relativa fatturazione;
- *Tolleranza ai guasti*: la piattaforma software deve essere predisposta per fornire i servizi con continuità (la finestra di erogazione del servizio deve intendersi 24 ore al giorno, 7 giorni su 7) sfruttando tecniche avanzate di *Fault Tolerance*;
- *Browser-based*: la piattaforma software non deve richiedere l'installazione di piattaforme hardware aggiuntive da parte degli utilizzatori, con l'esclusione dei sistemi che ospitano i browser; i servizi erogati dalla piattaforma software dovranno essere fruiti dagli utilizzatori attraverso la rete utilizzando un internet browser come "client";
- *Misurabilità*: deve poter essere quantificabile il reale utilizzo delle risorse;
- *Gestione autonoma*: l'utilizzatore deve poter essere in grado di gestire il servizio in maniera autonoma sulle componenti di cui ha il controllo (self-service).

I servizi di tipo *Infrastructure as a Service (IaaS)* prevedono l'utilizzo di risorse infrastrutturali virtuali erogate in remoto.

L'infrastruttura virtuale messa a disposizione è ospitata da una infrastruttura hardware comune e condivisa.

È dunque intenzione della Multiservizi dotarsi di un insieme di risorse computazionali, di rete e di *storage*, organizzandole autonomamente e per tramite dei servizi messi a disposizione del fornitore secondo una logica così definita di *IaaS - Virtual Data Center* (anche VDC da ora).

Tali servizi sono resi disponibili dal Fornitore attraverso risorse fisiche predisposte ad uso esclusivo della Multiservizi ovvero, previa richiesta e concessione di autorizzazione da parte del Multiservizi, ad uso anche di altri soggetti componenti che agiscono per conto della stessa.

Come parte integrante della fornitura, si considera inoltre inclusa la disponibilità di strumenti (pannelli e/o console) *web-based* che abilitano la fruizione di tali servizi e supportano funzionalità di acquisto, gestione, configurazione e monitoraggio delle suddette risorse tramite *workflow* predefiniti che il fornitore ha la possibilità di proporre in sede di offerta.

### Requisiti tecnici e funzionali

#### A. IL DATACENTER

I *Datacenter* da cui verranno erogati i servizi di cui al presente Capitolato dovranno essere obbligatoriamente dislocati su sedi ubicate sul territorio comunitario ed ottemperare la Direttiva 95/46/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio.

È fatto obbligo inoltre al Fornitore di trattare, trasferire e conservare le eventuali repliche dei dati conservati dai suddetti *Datacenter*, ove autorizzati dalla Multiservizi, sempre all'interno del territorio comunitario; tali repliche dei dati dovranno essere conservate con livelli di sicurezza concordati.

Si richiede che il Fornitore indichi l'ubicazione dei *Datacenter* e le principali caratteristiche in termini di logistica e condizioni ambientali (es. almeno: infrastrutture di collegamento, impianto elettrico, dislocazione apparecchiature di rete e server, illuminazione, sicurezza, insonorizzazione, aerazione e impianto di climatizzazione artificiale).

Per quanto attiene più in particolare all'infrastruttura utilizzata dal Fornitore ai fini dell'erogazione dei servizi oggetto della presente fornitura, si precisa che il/i *Datacenter* e le relative macchine fisiche potranno essere risorse condivise ma si dovrà garantire alla Multiservizi la segregazione logica degli ambienti e dei dati attraverso macchine virtuali e VLAN dedicate.

I *Datacenter* dovranno garantire la continuità di servizio, in coerenza con gli orari di servizio ed i livelli indicati nel proseguo del documento.

In caso di eventi di disastro che rendono indisponibile l'intero sito preposto all'erogazione dei servizi remoti il fornitore dovrà invocare formalmente verso la Multiservizi tale evento e garantire la ripartenza di tutti i servizi, anche su un diverso sito.

Il tempo massimo di ripartenza del VDC ed il ripristino dei dati è stabilito in 48 ore dall'evento di indisponibilità.

I *Datacenter*, dai quali vengono erogati i servizi del presente capitolato, devono essere interconnessi alla rete Internet.

Il Fornitore deve disporre di un sistema autonomo di classi di indirizzi IP.

L'infrastruttura tecnologica dei *Datacenter* dovrà garantire elevati livelli di integrazione, scalabilità, performance e resilienza.

I *datacenter* da cui verranno erogati i servizi del presente capitolato dovranno essere almeno certificati *Tier III*, l'essere certificati *Tier IV* e/o l'essere presenti sul *Marketplace AGID* è considerato un requisito qualificante che sarà opportunamente valutato in fase di assegnazione del punteggio tecnico.

Per la componente elettrica i *datacenter* da cui verranno erogati i servizi devono essere alimentati da due diverse cabine.

## **B. INFRASTRUTTURA IaaS**

Dal punto di vista tecnologico, il servizio, relativamente all'infrastruttura *IaaS* deve soddisfare almeno i seguenti requisiti:

- Il servizio dovrà essere erogato con risorse condivise ma garantite (non è permesso l'*overcommitting* delle risorse);
- Il servizio dovrà essere erogato su un'infrastruttura dotata di:
  - o Storage capacitivo: tale tipologia di storage dovrà essere fornito attraverso dischi di tipo SATA o SAS
  - o Storage prestazionali: tale tipologia di storage dovrà essere fornito attraverso dischi di tipo SAS o FC o SSD.

Entrambe le tipologie di storage dovranno essere dotate di flash cache come da *best practices* di mercato. La Multiservizi avrà la possibilità di utilizzare nell'ambito del *pool* di risorse costituente il proprio VDC il tipo di *storage* ottimale per i propri servizi scegliendo tra entrambe le tipologie.

- Il servizio dovrà essere erogato su hardware ridondato in grado di garantire la resilienza al guasto almeno delle seguenti componenti:
  - o Rete: in caso di guasto ad una delle schede di rete dei server utilizzati per ospitare le macchine virtuali il servizio deve essere continuato ad essere erogato attraverso una scheda di backup. Il subentro della scheda di backup deve avvenire in maniera automatica, trasparente alle macchine virtuali e senza richiedere alcun intervento da parte della Multiservizi. Il fornitore è libero di scegliere la politica di resilienza più idonea;
  - o Storage: il sistema storage sul quale saranno ospitate le virtual machine dovrà essere configurato in maniera tale da garantire la continuità del servizio;

Il fornitore deve garantire, un servizio di monitoraggio pro-attivo su tutte le componenti dell'infrastruttura *IaaS* e del VDC segnalando per tempo tutte le situazioni di criticità e le possibili ottimizzazioni circa il funzionamento delle VM e dell'hardware sottostante.

In caso di problemi il Responsabile di Progetto o il Responsabile di servizio del Fornitore dovranno contattare gli omologhi in Multiservizi al fine di concordare le azioni necessarie alla prevenzione e/o correzione dell'errore.

Deve intendersi a totale carico del Fornitore la manutenzione hardware e software dell'infrastruttura fisica a supporto dell'erogazione dei servizi, con l'obbligo dell'invio di comunicazioni e notifiche ai referenti indicati della Multiservizi in caso di interventi con potenziali impatti sui servizi erogati.

Il fornitore dovrà garantire il backup delle VM configurate nell'ambito del VDC nella loro interezza al fine di proteggere le stesse da eventi avversi.

La *retention* dei salvataggi deve essere di almeno 30 giorni per le VM x86 e 45 giorni per le librerie Power Server.

La soluzione dovrà permettere il ripristino delle VM e dei dati su richiesta della Multiservizi.

### **C. VIRTUAL MACHINE**

Le macchine virtuali presenti nel VDC dovranno avere le seguenti caratteristiche tecnico/funzionali:

- Le *virtual cpu* dovranno disporre minimamente di una potenza di calcolo di almeno 2GhZ;
- La RAM allocata alla VM dovrà essere esclusiva;
- Almeno 2 schede di rete (da almeno 1 Gbit/s ciascuna);
- Disponibilità di sonde per monitoraggio indicatori di performance (tra cui utilizzo delle risorse, risorse ancora disponibili, etc).

#### Pool di risorse per Virtual Server basato su architettura x86

È intenzione della Multiservizi procedere all'acquisto di un *Pool* di risorse così composto:

- 12 processori virtuali
- 24 GB di memoria RAM
- 1 TB di *storage*
- 3 IP dedicati

Il pool di risorse andrà inizialmente configurato in accordo con la Multiservizi

Si precisa che essendo in corso ulteriori attività di rilascio di servizi per l'utenza sia interna all'organizzazione Multiservizi che esterna la tabella potrà subire delle variazioni. La versione definitiva dell'infrastruttura da migrare sarà consegnata alla firma del contratto.

L'aggiornamento delle componenti software presenti nella macchina virtuale (es. patching del sistema operativo) potranno essere svolte dalla Multiservizi o da altro fornitore da lei indicato in autonomia o in alternativa svolte dal Fornitore del servizio di *Virtual Data Center* nell'ambito delle attività di assistenza sulla gestione e conduzione del sistema.

Le modalità di svolgimento delle attività andranno concordate volta per volta tra il Fornitore e la Multiservizi.

#### Servizio di Manutenzione, Gestione e Conduzione Operativa dell'ambiente di Virtualizzazione x86

Il servizio deve fornire la gestione completa dell'ambiente di virtualizzazione con specifiche attività atte a garantire la business continuity.

#### Lotto B

L'obiettivo complessivo della Multiservizi è quello di semplificare la gestione dei desktop, dei server, della rete, rendere più efficiente il controllo della performance delle risorse interne e gestire in modo trasparente la "rotazione" dei fornitori.

Il fornitore dovrà erogare, agli utenti finali, un servizio di assistenza efficiente, di facile gestione, che possa limitare l'user experience, all'attività quotidiana senza possibilità di deviare verso attività che possano causare rischi per la sicurezza e down operativi, ottimizzando tempi e costi.

#### Servizi comuni

I servizi comuni che il fornitore dovrà offrire attengono alla gestione e manutenzione dell'infrastruttura informatica, ovvero il complesso dei servizi e delle attività volti a garantire la piena operatività delle infrastrutture tecnologiche e a garantire agli utenti la disponibilità e le prestazioni delle applicazioni su di esse installate e l'integrità dei relativi dati. Tali attività vengono individuati nei seguenti servizi:

- a) servizio Gestione delle Postazioni di lavoro (la fornitura dell'hardware non è oggetto di gara);
- b) manutenzione, gestione e conduzione operativa;
- c) servizio di manutenzione, gestione e conduzione operativa della rete LAN;
- d) installazione e gestione piattaforma fornitori della Multiservizi collegata con il sito istituzionale;
- e) l'Help Desk all'utenza di *back office*.

Tra i servizi da offrire rientra la gestione della sicurezza informatica dei device e dei dati li contenuti e del rispetto della conformità al GDPR.

Per quel che riguarda i punti b) e c) è facoltà del fornitore proporre integrazioni/sostituzioni agli apparati

#### Servizi Specifici

##### *Posta elettronica*

Attualmente per il servizio di posta elettronica la Multiservizi utilizza la piattaforma GSuite, con circa 60 caselle attive per 1 TB di spazio disco occupato.

E' richiesto che il fornitore sia in grado di amministrare i servizi Gsuite al fine di supportare la Multiservizi nel normale utilizzo delle caselle di posta elettronica. A titolo esemplificativo non esaustivo il fornitore dovrà:

- a. aprire, chiudere, sospendere, eliminare mailbox;
- b. configurare tutti i servizi disponibili in Gsuite e Google workspace;
- c. configurare i servizi antisipam;
- d. configurare gruppi e liste di distribuzione;

- e. monitorare le criticità legate al software anti-Spam ed anti-intrusione.

Non sono oggetto di gara i costi ed i canoni previsti per l'utilizzo dei pacchetti Gsuite ed il costo fisico delle licenze d'uso.

*Fornitura e gestione del Software Contabile ed assistenza al cliente*

Il fornitore dovrà mettere a disposizione di Multiservizi una Suite contabile completa che contempra a titolo esemplificativo non esaustivo, i seguenti moduli:

- Fatturazione Periodica
- Riconciliazione Bancaria
- Kit Gestione Contabile completo
- Kit Gestione Fiscale
- Nota Integrativa Bilancio CEE
- Gestione Cespiti
- Portafoglio Attivo/Passivo
- Kit Gestione Commerciale
- Bollettazione/Fatturazione
- Stampe Laser su modello personalizzato
- Gestione Leasing
- Gestione F24 Laser
- Kit Fatturazione Elettronica e conservazione sostitutiva B2B 5000 fatture
- LiPe ed Esterometro

Il servizio dovrà essere erogato in Saas di conseguenza, installato su VM situata al VDC già oggetto di gara e le cui caratteristiche sono già previste nel lotto A.

Tale soluzione dovrà garantire l'accesso di 4 utenti contemporanei

Costituisce criterio preferenziale l'offerta del Pacchetto Lynfa Azienda di Teamsystem su piattaforma TS Experience.

Potrà essere quotato anche un prodotto differente la cui installazione, configurazione e formazione al personale Multiservizi rimane a carico del Fornitore e comunque ricompresa nell'offerta. In questo caso il Fornitore si impegna a migrare i dati dal vecchio al nuovo gestionale, senza che ciò rappresenti un onere per Multiservizi, garantendo la visibilità dei dati storici per un periodo minimo di 5 anni.

Il servizio include dunque tutte le attività e gli interventi atti alla conduzione delle gestionale per mantenerlo in perfetto stato di funzionamento.

Il fornitore dovrà essere in grado di erogare una consulenza di tipo specialistico, in ambito amministrativo e contabile, in modo da poter proporre soluzioni e miglioramenti operativi in linea con le normative vigenti e le novità introdotte in corso di vigenza contrattuale. Tale consulenza, oltre che in generale, dovrà

essere improntata sul supporto alla gestione delle scadenze fiscali (a titolo esemplificativo non esaustivo: LIPE, Dichiarazione Annuale IVA, Modello Unico SC, Esterometro, Bilancio CEE, Contabilità Analitica), e dell'integrazione con i servizi erogati attraverso le farmacie e la vendita on line, con particolare attenzione ai flussi di integrazione da e verso la procedura Wingsfar ed il portale Farmaci.me).

#### *Assistenza alle Farmacie Comunali – Farmacia On line*

Il fornitore dovrà essere in grado di erogare una consulenza di tipo specialistico, in ambito amministrativo e gestionale in modo da poter proporre soluzioni e miglioramenti operativi in linea con le normative vigenti e le novità introdotte in corso di vigenza contrattuale. Tale consulenza, oltre che in generale, dovrà essere improntata al supporto degli utenti nello svolgimento delle attività quotidiane svolte nelle Farmacie Comunali, favorendo lo svolgimento del servizio migliorando le procedure affinché si limitino gli errori operativi. È pertanto richiesta la conoscenza del mondo farmaceutico in generale ed a titolo esemplificativo, le maggiori norme che regolamentano la vendita di prodotti, i flussi dei corrispettivi, la fatturazione elettronica, la gestione multifarmacia, la vendita on line di prodotti da banco, la gestione delle ricette mediche, le procedure di interfacciamento logistico (Qaplà) ed i prodotti di helpdesk (Freshdesk) di cui la Multiservizi si è dotata nel corso degli anni.

#### *Assistenza manutenzione del Centralino*

Il fornitore dovrà essere in grado di erogare consulenza ed assistenza di tipo specialistico, per la manutenzione e configurazione del centralino virtualizzato. Attualmente il servizio è erogato da Vodafone, pertanto si richiede conoscenza in questo ambito. Il fornitore dovrà essere in grado di gestire gli interni, la rubrica comune, le deviazioni, il risponditore automatico e la sua configurazione, il blocco degli utenti e le limitazioni previste.

#### *Servizio di Manutenzione, Gestione e Conduzione Operativa della Rete LAN*

Il servizio deve fornire la gestione operativa ed il *troubleshooting* su segnalazione delle problematiche di rete e dei componenti e sistemi facenti parte della rete locale LAN per garantire la disponibilità dei servizi in rete presso le sedi.

Gli apparati potranno essere di vario tipo:

- Switch di centro stella, modulari o stand-alone, PoE e/o non PoE;
- Switch e hub di piano, modulari o stand-alone, PoE e/o non PoE;
- Sistemi modulari o stand-alone con funzionalità varie di networking (VPN ...);
- Sistemi wi-fi (access point, antenne Wi-Fi e controller...).

Il servizio dovrà fornire attività di installazione apparati (router, switch, Access Point e quant'altro), installazione hardware in senso lato (schede, alimentatori, FANs, Cavi ecc), caricamento del software di macchina, gestione operativa secondo le procedure previste dal costruttore, configurazione degli apparati in base alle specifiche esigenze di progetto.

In caso di guasto, hardware, qualora sia necessario integralmente un apparato, il fornitore lo sostituirà momentaneamente con un proprio apparato equivalente al fine di ripristinare il servizio.

L'apparato sarà reso senza oneri aggiuntivi per la durata necessaria a garantire il servizio durante il periodo di approvvigionamento del nuovo apparato.

Nel caso di apparati con contratti di garanzia e/o supporto in essere, il Fornitore farà riferimento alle terze parti referenti di contratto per l'attivazione delle procedure di riparazione.

#### *Installazione e gestione piattaforma fornitori della Multiservizi*

Il D. Lgs. 163 del 2006 (Codice dei contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture in attuazione delle direttive 2004/17/CE e 2004/18/CE) e i successivi decreti attuativi regolamentano le procedure



che la pubblica amministrazione deve seguire per l'assegnazione dei contratti. Tale codice prevede l'istituzione di un apposito albo dei fornitori qualificati, al quale le imprese possono iscriversi per poter partecipare all'assegnazione di lavori, forniture di beni e servizi. Questo albo, inoltre, deve essere pubblico e reso disponibile a chi lo voglia consultare.

Il servizio reso dalla piattaforma dei fornitori deve consentire l'iscrizione di soggetti abilitati alla fornitura di determinati servizi e lavori, al fine di assicurare la corretta rotazione delle assegnazioni, secondo quanto previsto dal Codice degli appalti.

La formazione dell'Albo Fornitori direttamente sul web, riduce notevolmente i tempi di attuazione, e minimizza la quantità di documenti cartacei prodotti. L'iscrizione, infatti, avviene online attraverso moduli web, consentendo la creazione di schede anagrafiche complete e la produzione di contenitori virtuali per la documentazione necessaria, espressa sottoforma di allegati digitali.

#### *Help desk*

Il servizio di *Help Desk* deve provvedere ad accogliere, analizzare e classificare la richiesta, inserendola nel sistema di *ticketing* al fine di risolverla, ad identificare la/e necessità dell'utente richiedente, a fornire un primo livello di supporto per la risoluzione dei problemi ed attivare le eventuali procedure se necessario per scalare la risoluzione al proprio livello specialistico o contattare i fornitori software terze parti e/o attivare le procedure di manutenzione e/o riparazione in garanzia previste da altri contratti in essere.

Gli interventi sia di primo che di secondo livello per fornire l'assistenza necessaria ed espletare le attività di *troubleshooting* e manutenzione previste dal contratto potranno essere effettuati se possibile da remoto.

La gestione dei Ticket dovrà avvenire attraverso gli strumenti messi a disposizione da Multiservizi nel caso di specie Hangouts o equivalenti e comunque facenti parte della Suite di prodotti Google in dotazione all'Azienda.

La Multiservizi può in ogni caso riservarsi di richiedere l'intervento *on-site*.

#### *Catalogo attività, livelli di servizio attesi*

Di seguito si fornisce il catalogo esemplificativo e non esaustivo delle attività di gestione desiderate ed i tempi massimi di gestione/risoluzione delle segnalazioni relative. E' compito del fornitore in fase di redazione della propria offerta quantificare e strutturare opportunamente il catalogo e proporre opportuni livelli di servizio.

<i>Descrizione</i>	<i>Tempo di Risoluzione o Tempo di Servizio (SLA) massimo atteso</i>
Assistenza telefonica	Same Business Day (SBD)
Assistenza per supporto e formazione generica	Next Business Day (NBD)
Assistenza su MS Office/Posta elettronica	SBD
Creazione nuova cartella di rete	SBD
Modifica criteri di accesso a cartella di rete o gestione spazio (su autorizzazione Ufficio CED)	SBD
Eliminazione cartella di rete	SBD
Ripristino documenti per erronea cancellazione	SBD
Nuovo utente	SBD
Reset password account	SBD
Trasferimento utente	NBD
Disattivazione utente	SBD
Blocco account utente	SBD
Configurazione/gestione rubrica	SBD

Recupero backup posta elettronica	NBD
Nuova postazione di lavoro	7 giorni lavorativi
IMAC (installazione, movimentazione, cambio configurazione HW)	7 giorni lavorativi
Dismissione e ritiro attrezzature	7 giorni lavorativi
Installazione software	NBD
Aggiornamento Software	NBD
Disinstallazione software	NBD
Back Up una tantum	NBD
Configurazione Job Back Up	NBD
Ripristino dati da back up	NBD
Predisposizione nuovo server o storage	5 giorni lavorativi
Variazione configurazioni server e storage	NBD
Incidente su postazione di lavoro	NBD
Incidente su sistemi e rete compreso Wi-Fi	NBD

## Modalità di redazione delle offerte

Il fornitore dovrà presentare la propria offerta tecnica e quella economica, entrambe saranno oggetto di valutazione quantitativa e qualitativa.

Nell'offerta il fornitore dovrà chiaramente indicare una persona di riferimento dell'offerta con i suoi recapiti di posta elettronica e telefono mobile, un recapito di posta elettronica normale e certificata dell'azienda per le eventuali comunicazioni della Multiservizi inerenti lo svolgimento del confronto concorrenziale

### Schema di redazione offerta tecnica

1. Presentazione dell'azienda e descrizione generale del progetto  
(N.B. includere i dati relativi all'azienda e l'indicazione del referente per l'offerta con i suoi recapiti di posta elettronica e telefono mobile)
2. La soluzione proposta
3. Lotto A
  - 3.1. Le caratteristiche del data center
  - 3.2. La connettività
  - 3.3. Infrastruttura IaaS – VM X86
  - 3.4. Assistenza
4. Lotto B
  - 4.1. Servizi comuni alle soluzioni
  - 4.2. Servizi Specifici
5. Prezzo e modalità di pagamento
  - 5.1. Lotto A
  - 5.2. Lotto B

### Schema di redazione offerta economica

Tutti i prezzi esposti s'intendono al netto dell'IVA.

I costi s'intendono comprensivi della documentazione tecnica ed operativa;

Lotto A:

- a. Quotare il servizio indicando il costo mensile per singola VM per un totale di 3

- b. Quotare il servizio di assistenza sistemistica per singola VM per un totale di 3
- c. Quotare il servizio indicando il costo mensile dello spazio complessivo richiesto (1TB)

Lotto B:

- a. Quotare le licenze annuali per il software gestionale proposto
- b. Quotare il servizio di assistenza specifico in ambito amministrativo contabile su una base di 120 ore annue.
- c. Quotare il servizio per l'assistenza alle Farmacie Comunali ed alla Farmacia Online su una base di 360 ore annue.
- d. Quotare il servizio di assistenza servizi comuni (Configurazione centralino, Software di Help Desk, servizi connessi alla Farmacia OnLine, nuovi progetti) su una base di 140 ore annue.
- e. Quotare la licenza piattaforma fornitori.

Prezzi base

Lotto A:

a. Per singola VM Costo Mensile	€	400,00
b. Per singola VM Costo Mensile	€	100,00
c. Per 1 TB di spazio Costo Mensile	€	400,00

Lotto B:

a. Licenza Annuale	€	12.000,00
b. Costo Orario Assistenza contabile	€	100,00
c. Costo Orario Assistenza Farmacie	€	120,00
d. Costo Orario Assistenza Sistemistica	€	200,00
e. Piattaforma fornitori	€	12.000,00