

*Spett.le
Città Metropolitana di Messina
Via 24 Maggio
98122 Messina (ME)*

Aci Castello, 16 febbraio 2021

Prot. n° 21047-01-XGD
ns. rif: provme-2003

Oggetto: Soluzione Gestione Protocollo Informatico in modalità SAAS – sconto del 3%

Facendo seguito alla Vostra richiesta Protocollo n.0004860/21 del 16/02/2021 servizio in oggetto, con la presente proponiamo la soluzione di cui all'oggetto applicando lo sconto da voi richiesto.

Le competenze, le professionalità delle risorse impiegate e le numerose referenze attualmente presenti sul territorio ci consentono di garantire alti standard qualitativi e di offrire un servizio di elevata continuità ed affidabilità. E' per questo che nelle pagine che seguono troverete dettagliati gli aspetti tecnico-economici dell'offerta del servizio di Protocollo informatico.

Restando a Vs. disposizione per qualsiasi chiarimento fosse necessario ed in attesa di Vs. cortese riscontro, cogliamo l'occasione per porgere distinti saluti.

Xenia Gestione Documentale s.r.l.
Sales Manager
Dr. Fabio Massimo Cutuli

Software As A Service	3
<i>Orario di misurazione (Business Time)</i>	3
<i>Periodo di misurazione</i>	3
<i>Modalità di misurazione</i>	3
<i>Disponibilità del servizio</i>	3
<i>Livelli di sicurezza nell'accesso da remoto</i>	4
<i>Accesso al software Archiflow</i>	4
<i>Infrastruttura Hardware</i>	4
<i>Back up – Disaster Recovery</i>	4
<i>Posta Certificata</i>	4
<i>Riservatezza</i>	4
<i>Sicurezza nell'erogazione del servizio</i>	4
<i>Impegni del Cliente</i>	5
<i>Accesso ai sistemi</i>	5
<i>Gestione delle anomalie e delle richieste di modifica</i>	5
<i>Criteri di accettazione della fornitura</i>	5
<i>Interruzione del Servizio</i>	5
Proposta Economica	6
Servizi ricorrenti	6
Condizioni economiche	7

Software As A Service

Orario di misurazione (Business Time)

Si intende il periodo su cui misurare il livello di servizio. Questo periodo è definito come “Business Time”, dalle 8:30 alle 18:30 dal lunedì al venerdì.

Orari diversi possono essere concordati tra il cliente e Xenia Gestione Documentale SRL

Periodo di misurazione

Si intende il periodo indicato per calcolare la disponibilità del sistema.

Tale periodo è definito come annuale.

Modalità di misurazione

La misurazione del tempo di disservizio sarà calcolata dal momento in cui viene aperta la call, cioè la comunicazione del disservizio stesso, ed assegnato il ticket, numero di apertura chiamata, fino al momento di chiusura della chiamata o risoluzione del disservizio.

Tale operazione sarà segnalata al cliente tramite sistema ticketing fornito dal fornitore.

Saranno esclusi nel conteggio delle tempistiche di disservizio i seguenti casi:

- Forza maggiore (eventi non previsti e non prevedibili da Xenia Gestione Documentale SRL e dipendenti da fatti naturali o di terzi, quali in via non esaustiva: catastrofi naturali, fulmini, incendi, esplosioni, scioperi, ecc..)
- Degradi dovuti ad un volume di accessi nettamente superiori a quelli pianificati.
- Qualsiasi altro fermo generato da cause non dipendenti da XENIA.

Disponibilità del servizio

Prestazioni	Credito di servizio
Disponibilità del servizio > 98,1 %	Standard Base annua/Business Time
Disponibilità del servizio compresa Tra il 98 % ed il 90 %	1 % del canone annuale del servizio per ogni punto percentuale al di sotto del 98 %
Disponibilità del servizio < del 89 %	3 % del canone annuale del servizio per ogni punto percentuale al di sotto del 89 %
Disponibilità del servizio < del 85 %	Xenia Gestione Documentale SRL accetta la facoltà da parte del cliente di risolvere il contratto ai sensi dell'art.1456 C.C.

Livelli di sicurezza nell'accesso da remoto

L'accesso agli applicativi avviene impiegando i normali standard di protocollo di comunicazione http

Accesso al software Archiflow

L'accesso al software Archiflow è controllata tramite un sistema di sicurezza a più livelli. Ogni singolo utente è tenuto ad identificarsi con un proprio User Id. e ad inserire una password. La visibilità dei documenti può essere controllata in base al profilo utente, all'ufficio o gruppo di lavoro. L'accesso ai documenti è strutturato secondo il modello a tre livelli, tale da assicurare la massima sicurezza e riservatezza dei dati.

Il sistema di consultazione permette di implementare un completo sistema di gestione documentale in grado di veicolare il flusso dei documenti all'interno dell'azienda.

Assistenza telefonica Software e/o telematica

L'adesione del Cliente alle condizioni di seguito specificate comporta per XENIA GESTIONE DOCUMENTALE S.R.L. l'impegno a fornire i seguenti servizi:

- Eliminazione degli inconvenienti che hanno determinato la richiesta di intervento; errata configurazione della macchina
- Controllo e ripristino delle normali condizioni di funzionamento;
- Installazione di aggiornamenti software;

Il servizio sarà erogato dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 18:00.

Il servizio, potrà essere erogato presso Xenia Gestione Documentale in assistenza telefonica e/o telematica. Xenia Gestione Documentale non garantisce l'assistenza relativa a problematiche legate ad errata configurazione del client.

Il personale che erogherà il servizio sarà dotato di certificazione tecnica SIAV.

Infrastruttura Hardware

I server sono dotati di ridondanza hardware, tale per cui i principali componenti soggetti a malfunzionamento sono garantiti.

Il sistema di produzione è custodito in una Sala Server apposita il cui accesso è consentito solo a personale autorizzato.

La sala è dotata di sistema di condizionamento estate/inverno.

Back up – Disaster Recovery

La sala Server è inoltre dotata di Gruppo di continuità (UPS), attivo in caso di mancanza di energia elettrica per la salvaguardia dei dati in lavorazione e per il mantenimento del sistema di condizionamento.

E' previsto un Back up completo settimanale.

Posta Certificata

XENIA GESTIONE DOCUMENTALE S.R.L è dotata di una casella di una PEC (Posta Elettronica Certificata). Al fine di certificare tutte le comunicazioni si ritiene opportuno che anche il Cliente avvii tale servizio.

Riservatezza

XENIA GESTIONE DOCUMENTALE S.R.L si impegna ad osservare il segreto nei confronti di chiunque, per quanto riguarda fatti, informazioni, dati ed atti di cui sia venuta a conoscenza nell'espletamento del lavoro.

Si assicura pertanto il rispetto delle Leggi 675/96, 196/03 e successive modifiche.

Sicurezza nell'erogazione del servizio

Ad ulteriore garanzia XENIA GESTIONE DOCUMENTALE S.R.L assicura:

- Protezione a tre livelli tramite router e firewall

- Fornitura indirizzi IP specifici
- Ridondanza della connettività

Ed in merito alla sicurezza nell'ambiente di lavoro:

- Rispetto della normativa 626/94

Impegni del Cliente

Il personale della Xenia Gestione Documentale SRL dovrà avere un referente tecnico per qualsiasi esigenza inerente la prestazione del servizio.

Accesso ai sistemi

Il Cliente si impegna a garantire la dovuta salvaguardia e protezione, per accessi non autorizzati, ai sistemi di Xenia Gestione Documentale SRL installati presso la propria sede.

Al personale Xenia Gestione Documentale SRL preposto verrà garantito l'accesso per manutenzione ai sistemi durante il normale orario lavorativo.

Gestione delle anomalie e delle richieste di modifica

Eventuali anomalie rilevate nel corso della fornitura, osservazioni o richieste di modifica delle specifiche iniziali, dovranno essere segnalate dal Cliente a Xenia Gestione Documentale SRL

Per ogni segnalazione seguirà risposta al Cliente da parte di Xenia Gestione Documentale SRL con modalità definite nelle Procedure operative.

Per questo servizio non viene fornito accesso amministrativo al sistema.

Criteri di accettazione della fornitura

- Il servizio oggetto della presente si intenderà accettato se verrà realizzato quanto previsto dalla presente offerta.
- Gli eventuali errori riscontrati in qualunque fase della lavorazione comporteranno per Xenia Gestione Documentale SRL il solo onere del rifacimento della lavorazione, con l'esclusione di qualsiasi danno diretto e/o indiretto provocato dagli stessi.
- Ogni richiesta del Cliente non espressamente presente in questa offerta o avanzata posteriormente all'accettazione di questa offerta, sarà oggetto di analisi e di trattativa supplementare.
- Xenia Gestione Documentale SRL non si assume alcuna responsabilità per eventuali, sopravvenute e temporanee interruzioni dei Servizi dovute a cause estranee e non imputabili a Xenia Gestione Documentale SRL, dipendenti da fatti naturali o di terzi, quali in via non esaustiva: catastrofi naturali, fulmini, incendi, esplosioni, scioperi, ecc...

Interruzione del Servizio

In caso di interruzione del servizio, Xenia Gestione Documentale si impegna a fornire il Data Base ed il relativo archivio dei documenti.

Proposta Economica

Servizi ricorrenti

I servizi forniti prevedono:

- Disponibilità della connessione H 24
- Software Archiflow, utilizzabile via Internet in modalità protetta (Secure Socket Layer) tramite qualsiasi browser Internet
- DashBoard
- Data Base Oracle
- N° 150 utenti concorrenti
- Accessi illimitati

Servizi una tantum

- Creazione SERVER
- Installazione DB Oracle
- Formazione nuova interfaccia DashBoard

Servizi Cloud	Importo mensile
Storage di tipo misto SSD e SAS ad alte performances e bassa latenza, ridondato tramite RAID hardware e replicato su Storage gemello.	€ 1.400
Monitoraggio dello stato del server e dei servizi software, con intervento autonomo da parte del personale Xenia Gestione Documentale SRL per il ripristino degli stessi.	
Aggiornamento periodico del sistema operativo Server Xenia Gestione Documentale SRL;	
Adeguamento normativo	
Assistenza telefonica e on line illimitata	
Servizi di Manutenzione	
Verifica compatibilità ed eventuale installazione di componenti aggiuntivi del sistema operativo e dei software presenti nel server Xenia Gestione Documentale SRL (eventuali costi di licenza non inclusi);	
Backup su storage esterno gestito da Xenia Gestione Documentale SRL	
S.O. Windows Server 2016 o successivi	
Antivirus	
Firewall	
Standard sicurezza 27001	
Sconto del 3%	
Totale	€ 1.358

Descrizione servizi aggiuntivi	Valore
Conguaglio Storage a fine periodo, il costo è cumulativo anno su anno	€ 5,00/GB

Condizioni economiche

- Trasferta:** Nei prezzi indicati nella sezione Offerta Economica sono inclusi i costi di trasferta presso la sede del Committente. Eventuali costi di trasferta presso sedi diverse saranno fatturati a parte.
- IVA:** 22% a carico del Cliente, da aggiungere ai prezzi indicati.
- Fatturazione:** In unica soluzione alla sottoscrizione dell'ordine. Nel caso di prestazioni a richiesta, mensilmente, a consuntivo della prestazione di consulenza prestata.
- Pagamento:** Canone mensile. 30 gg data fattura. Le condizioni di pagamento concordate devono intendersi tassative. Nel caso di ritardati pagamenti verranno applicati gli interessi di mora in ragione dell'**8,75%** annuo.
- Inizio attività:** entro 30 gg. lavorativi salvo causa di forza maggiore, dalla data dell'ordine scritto del Cliente o della Conferma d'Ordine della Xenia Gestione Documentale, la quale, se inviata e sottoscritta dal Cliente, sarà l'unico documento che regolerà i rapporti Xenia Gestione Documentale - Cliente.
- Resa:** presso gli Uffici del Cliente.
- Installazione:** L'installazione e configurazione dei prodotti software o hardware venduti è a carico del Cliente ed eseguita da personale della Xenia Gestione Documentale certificato su prodotti SIAV.
- Garanzia:** 12 mesi per i prodotti hardware, 90 gg. per le procedure software dalla data di consegna. La garanzia viene prestata previa compilazione della Scheda di Garanzia o della Scheda di Registrazione Cliente che deve essere completata e spedita alla Xenia Gestione Documentale, al momento della installazione dei prodotti. La garanzia è prestata presso la Sede della SIAV, con imballo originale, e per ogni materiale in garanzia le spese di trasporto sono a carico del Cliente. In caso di interventi presso la Sede del Cliente i costi delle ore di trasferta, viaggio e diaria del personale tecnico della Xenia Gestione Documentale o della SIAV sono a carico del Cliente, secondo le tabelle in vigore.
- Clausola variabilità prezzi:** Per il materiale di importazione dall'estero, i prezzi applicati in Euro si riferiscono al valore della divisa estera del paese di importazione del prodotto relativa alla rilevazione Bankitalia della data dell'ordine.
Le revisioni dei prezzi saranno applicate facendo riferimento alla data di effettiva consegna del materiale con una tolleranza di oscillazione del +/-2,5% rispetto al valore della divisa estera alla data dell'ordine.
- Validità offerta:** 60 gg. dalla data della presente, tacitamente rinnovabile se non interverranno nel frattempo variazioni ai prezzi di listino.