

## **DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE N. 8**

**DEL 29/01/2024**

---

L'anno 2024 il giorno 29 del mese di gennaio, nella Sede di questa Unione regionale, l'Avv. Stefano Bellei, in qualità di Segretario Generale, adotta la seguente determinazione in merito all'argomento sottoindicato:

**OGGETTO: Acquisto hosting con certificazione SSL e Assistenza applicativa per il sito ucer**

### **IL SEGRETARIO GENERALE**

#### **VISTI**

- L'art. 50, comma 1, let. b del Dlgs n.36/2023 che stabilisce che per gli affidamenti di contratti di servizi e forniture, ivi compresi i servizi di ingegneria e architettura e l'attività di progettazione, di importo inferiore a 140.000 euro, si procede ad affidamento diretto, anche senza consultazione di più operatori economici;
- le linee guida di Unioncamere Emilia-Romagna per l'acquisizione di servizi e forniture sottosoglia;
- gli articoli 16 e 17 dello Statuto di Unioncamere Emilia-Romagna, in base ai quali spetta al Segretario Generale la gestione del personale e alla dirigenza la gestione operativa, amministrativa e finanziaria, compresa l'adozione di tutti gli atti e provvedimenti che impegnano l'Ente verso l'esterno, mediante autonomi poteri di spesa, di organizzazione delle risorse umane, strumentali e di controllo;
- gli articoli 9, 11 e 12 del Regolamento di amministrazione e contabilità di Unioncamere Emilia-Romagna, in base ai quali al Segretario Generale o al dirigente competono gli interventi per il funzionamento e l'espletamento dell'attività dell'ente e l'utilizzo, con propri provvedimenti, del budget direzionale, in coerenza con gli stanziamenti del bilancio preventivo;

#### **CONSIDERATO CHE**

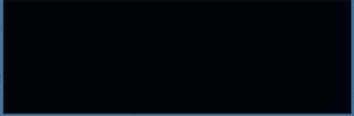
- si rende necessario l'acquisto dei seguenti servizi di connettività scaduti in data 31 dicembre 2023:
  1. Hosting non dedicato sito camerale con Certificazione SSL;
  2. Assistenza applicativa. Si rende necessario l'acquisto di nr. 2 pacchetti di assistenza applicativa per usufruire di un'assistenza tecnica nel corso del 2024 e poter avere una copertura per eventuali aggiornamenti strutturali al portale;
- i sopracitati servizi devono essere garantiti in modo continuativo per assicurare il corretto funzionamento del sito web di Unioncamere Emilia-Romagna;
- non è stato possibile completare l'acquisto dei sopracitati servizi tramite le piattaforme digitali certificate in tempi congrui per garantire la continuità dei servizi a causa di malfunzionamenti connessi all'entrata in vigore delle disposizioni relative alla digitalizzazione dei contratti pubblici;
- il valore del presente acquisto risulta essere compreso nella fascia di valore da € 0 ad € 4.999,99 è, pertanto, consentito derogare al principio di rotazione;
- il comunicato del Presidente ANAC del 10 gennaio 2024 "Indicazioni di carattere transitorio sull'applicazione delle disposizioni del codice dei contratti pubblici in materia di digitalizzazione degli affidamenti di importo inferiore a 5.000 euro", ha introdotto la possibilità per le Amministrazioni di acquisire i CIG per affidamenti diretti di importo inferiore a 5.000 euro fino al 30 settembre 2024 tramite un'interfaccia web messa a disposizione dalla piattaforma contratti pubblici-PCP al fine di consentire lo svolgimento delle ordinarie attività di approvvigionamento delle Amministrazioni in coerenza con gli obiettivi della digitalizzazione in una fase di adeguamento ai nuovi sistemi;

- l'art. 1 comma 516 della legge 208/2015 (legge di bilancio 2016) stabilisce che le Amministrazioni e le società di cui al comma 512 possono procedere ad approvvigionamenti al di fuori delle modalità di cui ai commi 512 e 514 esclusivamente a seguito di apposita autorizzazione motivata dell'organo di vertice amministrativo, qualora il bene o il servizio non sia disponibile o idoneo al soddisfacimento dello specifico fabbisogno dell'amministrazione ovvero in casi di necessità e urgenza comunque funzionali ad assicurare la continuità della gestione amministrativa;
- in data 29 gennaio 2024, prot. 216, è pervenuta un'offerta da parte di Redturtle Technology per i servizi sopra indicati che risponde alle esigenze di Unioncamere Emilia-Romagna;
- i prezzi offerti da Redturtle Technology risultano concorrenziali ed economicamente convenienti per Unioncamere Emilia-Romagna, soprattutto alla luce del fatto che le Camere di commercio regionali dotate di tecnologia PLONE hanno manifestato interesse alle offerte di Redturtle Technology sopra descritte garantendo così un'omogeneità grafica fra i siti web camerali con il sito della loro Unione regionale, nonché assicurando un'unitarietà di immagine web e un'identità fondamentali per una rapida veicolazione delle informative e per un riconoscimento esterno chiaro e tempestivo del "brand camerale";
- è stata richiesta a Redturtle Technology la sottoscrizione della dichiarazione di presa visione e accettazione del Patto di integrità per l'affidamento di servizi, forniture e lavori di Unioncamere Emilia-Romagna, del codice di comportamento dei dipendenti e antipantouflage (art. 53, comma 16ter D. Lgs. L. 164/2001), con previsione della risoluzione del contratto in caso di violazione degli obblighi comportamentali e la sottoscrizione del Patto di integrità;
- è stata richiesta a Redturtle Technology l'autodichiarazione del possesso dei requisiti di carattere generale e di non trovarsi nelle condizioni previste nell'articolo 94 e 95 del D. Lgs. 36/2023;
- per l'avvio immediato dell'esecuzione dell'offerta si dà atto che l'operatore economico ha attestato con dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà il possesso dei requisiti di partecipazione richiesti e Unioncamere Emilia-Romagna verificherà le dichiarazioni, in caso che queste vengano sorteggiate sulla base del sorteggio a campione individuato con modalità predeterminate ogni anno dall'amministrazione;
- è stato acquisito il relativo CIG, BO266E1BA7, tramite piattaforma contratti pubblici – PCP dell'Autorità introdotta con il Comunicato del Presidente del 10 gennaio 2024;
- la prestazione non può rivestire un interesse transfrontaliero certo, secondo quanto previsto dall'articolo 48, comma 2, del D.lgs. 36/2023, in particolare per il modesto valore, assai distante dalla soglia comunitaria;
- per le attività di natura intellettuale-professionistica oggetto della prestazione di servizio si è esonerati, ex art. 26 d.lgs. 81/08, dalla redazione del DUVRI e, di conseguenza, risulta superflua la quantificazione degli oneri pertinenti la sicurezza da rischio interferenziale;
- ai sensi dell'art. 53, comma 1, del D.lgs. n.36/2023 non si richiede la cauzione provvisoria e che in relazione a quanto disposto dall'art. 53, comma 4, del D.lgs. 36/2023, si ritiene di non richiedere la garanzia definitiva per l'esecuzione della prestazione, in considerazione del ridotto valore economico della stessa;

#### **DISPONE**

- di procedere all'acquisto del servizio di **Hosting Non Dedicato Sito Camerale Plone compreso assistenza sistemistica, patch sicurezza e Certificazione SSL**, al costo di euro **€ 1.500,00 + IVA** (12 mesi, gennaio-dicembre 2024) e del servizio di **Assistenza Applicativa di base**, al costo di euro **€ 2.400 + IVA** (12 mesi, gennaio-dicembre 2024) alla società Redturtle Technology S.r.l., [REDACTED] per un importo complessivo pari a **€ 3.900,00 oltre IVA, per un totale di € 4.758,00 incluso IVA 22%**, con imputazione del costo alla chiave contabile 01.333000.A104.0000.B3000005 - sostegno al turismo prog.95 - voce di conto 333018 costi per servizi F.P. del bilancio di competenza CIG BO266E1BA7, CUP J49I23000370005;

- di effettuare i seguenti controlli prima della stipula del contratto:  
Durc online;  
Casellario ANAC;
- di dare attuazione agli adempimenti di pubblicità prescritti dagli artt. 28 e 50 del D. Lgs. 36/2023;
- di nominare quale Responsabile Unico del Procedimento Laura Bertella;
- di nominare quale Direttore dell'Esecuzione Gianna Padovani.

<b>II RUP</b>	<b>II Segretario Generale</b>
Laura Bertella	Avv. Stefano Bellei
	

via N



# Hosting e Ticket per il 2024

Cliente: **Unioncamere Emilia Romagna**

Ferrara, 26 Gennaio 2024

---

<b>Hosting e Ticket per il 2024</b>	<b>1</b>
<b>Oggetto</b>	2
<i>Servizio Tecnico di Hosting e SSL</i>	2
<i>Manutenzione ordinaria del software</i>	2
<i>Modalità d'accesso ai servizi post-vendita</i>	4
<i>Offerta Economica</i>	5
<b>Condizioni di pagamento</b>	5
<b>Foro Competente</b>	5

## Oggetto

La presente offerta tra RedTurtle Technology S.r.l., con sede a Ferrara, in Via Nino Bixio 4, 44122 Ferrara, PI/CF: 01467600381 (di seguito, RT) e Unioncamere Emilia Romagna (di seguito, Cliente) ha come oggetto la fornitura delle attività sotto descritte .

Parte integrante la presente offerta è anche l'allegato A.

## Servizio Tecnico di Hosting e SSL

Sarà prorogato per 12 mesi, dall'1/1/2024 al 31/12/2024, il servizio di hosting già in essere a beneficio del Cliente.

## Caratteristiche del server

Tipicamente le istanze utilizzate per l'hosting saranno della famiglia R5 di Amazon EC2, o di provider equivalente, istanze di nuova generazione ottimizzate per applicazioni con elevati requisiti di memoria con storage locale basato su SSD NVMe.

I server di questa famiglia forniscono fino a 100Gbps di throughput di rete, ottimizzato per le applicazioni intensive di rete.

## Sicurezza

Come da nostro listino "Hosting di un sito Plone" sul MEPA. La sicurezza di base associata alla fornitura del server virtuale con sistema operativo Debian consiste semplicemente nell'apertura di un numero limitato e controllato di porte, oggetto di monitoraggio. In più le istanze saranno all'interno di una rete protetta da firewall non raggiungibile direttamente dall'esterno. Non sono previsti né i servizi di Antivirus e Antispam tipici dei server di posta elettronica.

## Gestione DNS

NON PREVISTA, a meno che non siano acquisiti separatamente servizi di installazione Plone.

## Backup & Restore

Di base, viene proposto un backup totale giornaliero del sistema operativo. Il sito Plone oggetto di separata fornitura potrà essere oggetto di backup incrementale giornaliero, anche se le caratteristiche intrinseche del database ZODB potranno imporre un backup totale. I backup giornalieri saranno conservati con profondità retrospettiva dai tre ai quattordici giorni al massimo.

## Gestione Remota dei Contenuti

Sebbene il server proposto in hosting sia destinato a ospitare il sistema di Content Management System (CMS) Plone, come chiarito il server è fornito corredato del solo sistema operativo, e il CMS Plone viene fornito a parte.

## Statistiche

Il separato sito Plone potrà a richiesta essere configurato per l'utilizzo di Google Analytics (o di altri sistemi di statistica), il server di base oggetto della presente offerta NON offre servizi di tipo statistico.

## Manutenzione ordinaria del software

Il servizio include un numero di 15 (quindici) ticket, di durata convenzionale minima e massima di un'ora, da utilizzarsi entro 12 (dodici) mesi naturali consecutivi dal 01/01/2024 al 31/12/2024 (salvo loro precoce esaurimento). **Decorso tale termine, decade il diritto a fruire di eventuali ticket non utilizzati.**

**L'utilizzo dei ticket è governato dalle seguenti tre regole, oltre che da ogni altra indicazione fornita nel presente documento.**

**Regola 1) La durata minima e massima del ticket è di un'ora:** ne consegue che, se la richiesta formulata viene soddisfatta in meno di un'ora, sarà comunque consumato un intero ticket. Nel limite della durata complessiva di 60 (sessanta) minuti, le frazioni di ora dedicate a ciascuno specifico intervento potranno (a discrezione di RedTurtle) essere computate come parte dell'ora iniziale, se svolte in giornate consecutive o comunque in un ristretto arco temporale. Ad esempio, una richiesta di assistenza che si risolve in:

- un intervento iniziale di 20 minuti,
  - a seguito del quale il giorno lavorativo successivo il Soggetto Aggiudicatore formuli una successiva richiesta di chiarimenti sullo stesso tema, che comporti un impegno di altri 20 minuti,
- comporterà il consumo di un unico ticket, perché si considera che questi successive tappe di soluzione facciano parte di un unico dialogo.

Qualora invece lo stesso argomento venga ripreso a giorni o settimane di distanza, verrà aperto e consumato un nuovo, separato ticket, dato che la persona incaricata della soluzione dovrà riesaminare il problema per recuperare le informazioni necessarie a risolverlo: di fatto, si tratta di una nuova e separata richiesta.

**Regola 2) Problemi che siano risolti in oltre un'ora, comporteranno il consumo di un'ulteriore ticket ora ogni ora o frazione successiva alla prima.**

**Regola 3) La durata massima degli interventi non pianificati non potrà eccedere le tre ore:** tali interventi saranno messi in cantiere al primo momento utile. Interventi che richiedano oltre tre ore di attività saranno pianificati di comune accordo nel rispetto delle agende di attività di RedTurtle.

Le attività coperte dal servizio sono tutte svolte da remoto, e comprendono:

- **Correzioni "spot":** è l'insieme delle attività che sono intraprese in occasione della rilevazione, da parte del fornitore oppure su segnalazione del Cliente, di eventuali malfunzioni software. Se, da verifica, il software risultasse effettivamente malfunzionante, si pongono due possibili casi:
  - Software in garanzia (ovvero, consegnato da meno di 12 mesi solari naturali consecutivi) o coperto da separato contratto di Manutenzione Ordinaria/Correttiva: l'intervento non comporterà il consumo di ticket;
  - Software fuori garanzia (ovvero, consegnato da oltre 12 mesi solari naturali consecutivi) e non coperto da separato contratto di Manutenzione Ordinaria/Correttiva: l'intervento comporterà il consumo di uno o più ticket.
- **Help desk (assistenza all'utilizzo del software):** il servizio di assistenza potrà anche essere contattato per richiedere assistenza sull'utilizzo di funzionalità del software, o per formulare richieste di attività aggiuntive a separato preventivo (ad esempio, ulteriori personalizzazioni non comprese nella presente fornitura): **anche se le semplici richieste di preventivo non comporteranno il consumo di un ticket, verrà notificata l'eventuale necessità di attività d'analisi, che invece potranno richiedere il consumo di uno o più ticket, e che saranno svolte dopo che il Cliente avrà accettato di procedere all'analisi.**
- **"Piccole modifiche" del software:** Si tratta di piccoli adattamenti ed evoluzioni del software che richiedano un impegno limitato, secondo limiti a esclusiva discrezione di RedTurtle. Tali piccole modifiche esauriranno un numero di ticket pari alle ore o frazioni impiegate per la loro realizzazione. Le richieste che eccedano la capienza residua al momento in cui la richiesta è ricevuta, costituiranno manutenzione evolutiva oggetto di separata offerta.

Tra gli **esempi** di attività coperte dal presente servizio:

- **Supporto alla redazione** (ad esempio, eventuali problemi per pagine "composte", come ad esempio la Home Page; supporto per la definizione dei criteri di selezione di una collezione; interventi su portlet; supporto al recupero di oggetti cancellati erroneamente - sulla base della richiesta ricevuta, sarà valutata la complessità del ripristino: qualora il tempo necessario per il ripristino consumi una rilevante percentuale del monte ore residuo al momento della richiesta, al

Soggetto Aggiudicatore sarà proposta la possibilità di richiedere un separato preventivo per la specifica attività di ripristino);

- **Supporto alla gestione prodotti aggiuntivi** (ad esempio newsletter: supporto a invio, export indirizzi, mancata ricezione; introduzione di tipi di contenuto personalizzati come eventi e notizie; sistema di iscrizione eventi; creazione di moduli personalizzati);
- **Supporto alla gestione utenti e permessi** (definizioni e permessi di Utenti e Gruppi sulle varie parti del sito, stato di pubblicazione dei contenuti);
- **Analisi di possibili cause di ritardi di risposta del sito** (ad esempio, nel caso di comparsa di messaggi di tipo "Guru Meditation"). Dopo una prima analisi, se il problema non sarà stato individuato, sarà notificata l'eventuale necessità di consumare ulteriori ore di assistenza. Qualora il problema sia ricondotto a impostazioni oggetto di separati contratti di assistenza sistemistica, il tempo di soluzione non verrà conteggiato.

## Modalità d'accesso ai servizi post-vendita

L'accesso da parte del Cliente ai servizi post-vendita sarà regolato dai seguenti patti e condizioni.

### Sistema di Issue Tracking Online "Target Process"

Per consentire al Cliente di proporre segnalazioni di malfunzionamenti e di seguire la loro evoluzione, saranno poste a disposizione di uno o più referenti del Cliente le credenziali d'accesso al sistema di issue tracking utilizzato da RedTurtle (Target Process): in particolare, esisterà un URL al quale gli operatori del Cliente potranno collegarsi per segnalare, attraverso una semplice procedura, eventuali anomalie o formulare specifiche richieste.

#### E-mail

Secondo eventuali accordi, si comunicherà con il Cliente un indirizzo e-mail a cui rivolgersi per segnalare eventuali anomalie o formulare specifiche richieste.

#### Telefono

In casi di estrema urgenza, il Cliente potrà avvalersi di un contatto telefonico diretto con il numero di RedTurtle. In questo caso, l'operatore che risponde alla richiesta provvederà direttamente ad aprire un trouble ticket che potrà poi essere monitorato sul sistema Target Process.

### Orari di accesso al servizio

#### Orari di accesso al sistema di Issue Tracking

Dal Lunedì al Venerdì, nelle fasce orarie 09 - 13 e 14 - 18.

#### Orari di presenza del personale RedTurtle (orari di risposta ad e-mail e telefono)

Dal Lunedì al Venerdì, nelle fasce orarie 09 - 13 e 14 - 18.

### Livelli di servizio

#### Presa in carico

Le Segnalazioni tramite sistema online di issue tracking o tramite e-mail saranno prese in carico in genere in una giornata lavorativa.

Le Segnalazioni telefoniche saranno prese in carico generalmente in quattro ore lavorative.

#### Diagnosi e risoluzione

Il tempo di diagnosi e risoluzione sarà concordato volta per volta sulla base della complessità del problema.

## Offerta Economica

Tutti gli importi sono in Euro IVA esclusa

N.	Attività	Numero pacchetti	Prezzo unitario	Importo (€ IVA esclusa)
1	Hosting, inclusivo di assistenza sistemistica di base e manutenzione correttiva	1	1500	1500 € + iva
2	15 ticket orari	2	1200	2.400 € + iva
<b>Totale (IVA esclusa):</b>				<b>3.900 € + iva</b>

## Condizioni di pagamento

Le condizioni di pagamento sono definite come segue:

- Termine di pagamento: 30 giorni data fattura

### All'ordine

Saranno fatturati all'ordine gli importi dei canoni di hosting e di assistenza.

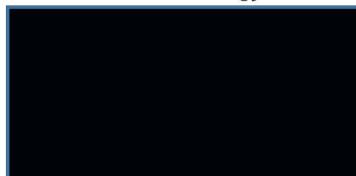
## Foro Competente

Foro competente per dirimere qualsiasi controversia nata nel dare esecuzione alla presente offerta sarà esclusivamente il Foro di Ferrara (IT).

Data

26/01/2024

Firma RedTurtle Technology s.r.l.



Firma Unioncamere Emilia Romagna

