

Milano, 17 marzo 2021
Cdr 61100 Direzione Servizi Territoriali

Spett.le
Camera di Commercio di Brescia
Via Einaudi, 23
25121 - Brescia

Alla c.a.: dott. Massimo Ziletti

p.c.: ing. Maurizio Maccalli

Inviata via PEC a: camera.brescia@bs.legalmail.camcom.it

Num. Offerta: **B10240**

Oggetto: Servizi di Hosting, assistenza, manutenzione correttiva a fronte di malfunzionamenti e manutenzione micro-evolutiva dei siti web della Camera di Commercio di Brescia per l'anno 2021

In seguito ai contatti intercorsi, Vi sottoponiamo la nostra Offerta per la soluzione in oggetto. Vogliate inviarci una lettera di accettazione della presente riportando, nell'oggetto dell'incarico, la stessa descrizione indicata in oggetto.

Siamo a disposizione per qualsiasi altra informazione in merito.

È gradita l'occasione per inviarvi i più cordiali saluti.

Direzione Servizi Territoriali
Simone Nasoni

61100/MM



1. Analisi della richiesta

La Camera di Commercio di Brescia eroga servizi informativi attraverso il sito Internet www.bs.camcom.it e le applicazioni “richieste online” (solo consultazione dello storico), “massime commissione giuridica”, “iscrizione eventi” e “newsletter area Registro Imprese”. Per ospitare questi siti è richiesto un server Unix/Linux che gestisca le pagine realizzate con la tecnologia Php e che metta a disposizione un database server MySQL.

La Camera di Commercio di Brescia ha richiesto a InfoCamere una proposta per i Servizi di Hosting, assistenza, manutenzione correttiva a fronte di malfunzionamenti e manutenzione micro-evolutiva di suddetti siti web per l'anno 2021.

2. Soluzione proposta

La presente Offerta è relativa all'hosting su macchina Linux Debian, web server Apache 2 con supporto Php 5 e database MySQL 5; è altresì relativa alle attività necessarie a garantire la massima continuità nella erogazione del servizio sia agli utenti finali (gli utilizzatori dei siti) sia agli utenti interni della Camera di Commercio di Brescia (gli editor dei siti e gli utilizzatori interni dei sistemi interattivi).

InfoCamere garantisce la continuità fisica dei sistemi e, in caso di malfunzionamenti, i primi interventi di problem determination e di ripristino. Si utilizza un sistema di alert, il cui nome commerciale è PINGDOM, che in caso di down segnala l'irraggiungibilità degli Applicativi. Le segnalazioni portano, in alcuni casi, a verifiche e a successive attività che rientrano della presente Offerta.

Gli applicativi sono presenti su due ambienti: test e produzione.

Le soluzioni proposte da InfoCamere si articolano come segue.

2.1 Attività di manutenzione

La manutenzione dei siti comprende le seguenti attività “standard”:

- Hosting;
- Ripristino del sistema dovuto a problemi (incident) non riconducibili ad attività effettuate dagli utenti;
- Assistenza;
- Manutenzione correttiva dovuta ad errori nell'utilizzo;
- Manutenzione micro-evolutiva.



Sono escluse dalla presente Offerta le seguenti attività:

- Formazione e Affiancamento;
- Interventi legati a ripristino a seguito di fatti non prevedibili a priori (attacchi hacker interni o esterni, criticità provocate da erroneo utilizzo da parte degli utenti, cause di forza maggiore e simili);
- Modifiche e personalizzazioni non menzionate nella presente Offerta;
- Nuove implementazioni e integrazioni non riportate nella presente Offerta (eventuali analisi e realizzazioni ulteriori saranno oggetto di specifici progetti).

2.1.1 Hosting

Il servizio di hosting InfoCamere comprende le attività e garanzie di seguito elencate:

1. Accesso FTP;
2. Traffico Illimitato;
3. Garanzie di banda;
4. Statistiche delle visite al sito;
5. Backup giornaliero del sito;
6. Gruppo di continuità;
7. Monitoraggio;
8. Assistenza sistemistica, limitatamente agli incident, totale e completa.

I siti camerali elencati nella presente Offerta necessitano, per l'hosting, di un web server con supporto Php/MySQL. L'oggetto del servizio è relativo all'hosting su macchina Linux Debian, web server Apache 2 con supporto Php 5 e database MySQL 5.

Il servizio di hosting comprende un'occupazione complessiva massima di 30 GByte (attuale occupazione 22,5 GByte). Nel servizio di hosting è incluso il servizio di manutenzione correttiva di tipo sistemistico.

Se si desidera aumentare di 10 GByte lo spazio disco a disposizione dei siti della Camera di Commercio di Brescia il costo aggiuntivo è di 100,00 Euro/anno.

2.1.2 Risoluzione di "Incident"

Ovvero di malfunzionamenti non imputabili ad errato utilizzo da parte degli utenti (Incident).

2.1.3 Assistenza all'utilizzo

Assistenza all'utilizzo delle funzionalità di editing della piattaforma di CMS.



2.1.4 Manutenzione correttiva

Interventi di ripristino delle funzionalità dovute a errori nell'utilizzo da parte degli utenti.

2.1.5 Manutenzione micro-evolutiva

- modifiche testo footer;
- attivazione/disattivazione funzionalità esistenti;
- inserimento di nuovi gruppi di figure di amministrazione/validazione di contenuti (es. sui convegni o sui contributi);
- minime modifiche ad elementi grafici/stilistici (come, ad esempio, il colore o lo spessore dei bordi);
minime modifiche alle form (es. labeling, colori).

2.2 Invii newsletter Area Registro Imprese

Il servizio Newsletter Area Registro Imprese garantisce l'invio di newsletter per un numero massimo di 100.000 e-mail complessive nell'anno solare. Superata suddetta soglia il servizio avrà un costo aggiuntivo pari a Euro 100,00 per ogni ulteriore blocco di 100.000 e-mail o frazione (es. 250.000 e-mail annue avrebbero un costo di 300 Euro).

2.3 Manutenzione evolutiva a richiesta

Per piccole attività di manutenzione, InfoCamere provvederà ad una valutazione dei tempi e dei costi di realizzazione in funzione dei carichi di lavoro, degli impegni del personale e delle figure coinvolte, concordando i tempi con la Camera di Commercio di Brescia e tenendo conto di eventuali urgenze. InfoCamere invierà alla Camera di Commercio di Brescia una e-mail formale con stima di costi e tempi che la Camera dovrà approvare formalmente, via e-mail, prima di procedere con i lavori. L'impegno minimo per singola richiesta è di 2 ore. Le attività sopracitate verranno preventivate sulla base delle tariffe professionali di InfoCamere con un costo medio giornaliero di Euro 400,00.

2.4 Modalità di espletamento del servizio

InfoCamere predisporrà tutte le risorse e gli strumenti necessari alla realizzazione ed al controllo di avanzamento del progetto. La Camera di Commercio di Brescia nominerà un Suo referente interno che si coordinerà con il responsabile InfoCamere per far fronte a tutte le decisioni operative che si renderanno necessarie.

InfoCamere procederà in autonomia per tutte le attività che non prevedono una istanza da parte della Camera di Commercio. Negli altri casi, elencati al punto 2.1 e relativi sottopunti, InfoCamere garantirà l'avvio delle attività di manutenzione correttiva o di assistenza purché le stesse siano richieste attraverso il sistema assistenza.portaliweb@infocamere.it. InfoCamere prenderà in



carico le richieste di intervento pervenute dagli utenti a fronte delle quali verrà cercata una soluzione immediata dagli operatori di primo livello se il tema posto è da loro gestibile, viceversa il problema aperto verrà passato al secondo livello, costituito da personale tecnico, che è in grado di operare direttamente sul sistema per le soluzioni e gli interventi del caso. Naturalmente qualora InfoCamere si accorga autonomamente di disservizi o di blocchi, procederà con le attività previste anche in assenza di segnalazione da parte degli utenti.

Per l'assistenza e la manutenzione correttiva InfoCamere provvederà con modalità "best effort" contattando comunque la Camera di Commercio di Brescia entro 8 ore lavorative dall'invio della e-mail ad assistenza.portaliweb@infocamere.it.

Le attività di manutenzione micro-evolutiva verranno concluse entro i 3 giorni lavorativi successivi alla richiesta.

3. Durata del Servizio

La durata del servizio decorre dal 01/01/2021 al 31/12/2021.

È da escludersi il tacito rinnovo.

4. Condizioni economiche

A fronte delle attività oggetto della presente Offerta, InfoCamere richiede alla Camera di Commercio di Brescia l'importo di **Euro 4.100,00 + IVA (quattromilacento/00)** oltre IVA, così suddiviso:

Descrizione dei servizi	Importo complessivo
1. Hosting, assistenza, manutenzione correttiva a fronte di malfunzionamenti, manutenzione micro-evolutiva dei siti web C.C.I.A.A. Brescia, invii newsletter Area Registro Imprese	€ 2.600,00
2. Hosting e manutenzione correttiva delle applicazioni in ambiente apache/php/mysql - 2021	€ 1.000,00
3. Attività di formazione di una giornata on-site sulla piattaforma e sui requisiti accessibilità sito. Attività suddivisa in due sessioni (mattina/pomeriggio in un'unica giornata) con informazioni sull'utilizzo base di Google Analytics.	€ 500,00
Manutenzione evolutiva a richiesta	A preventivo
Totale	€ 4.100,00 + IVA

L'importo indicato include un giorno uomo all'anno per il sito della Camera di Commercio ed uno per le applicazioni. Le due giornate uomo saranno utilizzate per risolvere problemi sistemistici, per interfacciarsi con la server farm e per verifiche sulla correttezza dei backup e delle statistiche.



IC
InfoCamere

Per la attività di manutenzione applicativa si propongono pacchetti di 100 ore uomo attivabili più volte durante l'anno.

Pacchetto 100 ore/uomo a consumo (Importo medio di 50,00 €/h)	€ 5.000,00 + IVA
--	------------------

5. Piano di pagamento

Tutti gli importi indicati sono da intendersi al netto del relativo onere fiscale.

La presente offerta è valida 30 (trenta) giorni dalla sua emissione.

Le attività prestate di cui ai punti 1 e 2 della tabella sopra riportata verranno fatturate durante l'arco dell'anno a titolo di canone annuale, frazionando il valore complessivo in quote trimestrali posticipate.

L'attività prestata di cui al punto 3 della tabella sopra riportata verrà fatturata a titolo di Una Tantum in coincidenza con la consegna dei materiali o l'attivazione dei servizi.

Il pagamento verrà effettuato nel termine di 60 (sessanta) giorni dalla data di emissione della relativa fattura.

Il codice di fatturazione degli importi a titolo di canone annuale sarà S-1ISSBDIGI-P03.

Il codice di fatturazione degli importi a titolo di Una Tantum sarà S-1ISSBDIGI-UT.

6. Modifiche dei servizi

Le Parti prendono atto che eventuali modifiche apportate alle modalità di erogazione dei servizi dovranno essere condivise tra le Parti ed approvate per iscritto.

7. Diritti di Proprietà intellettuale

Sistema di InfoCamere. Tutti i sistemi di InfoCamere sono e rimarranno di proprietà di InfoCamere stessa e Camera di Commercio di Brescia non potrà vantare alcun diritto, fatto salvo quanto eventualmente concordato fra le Parti in base ad eventuali accordi di licenza.

Sistema in licenza ad InfoCamere. Tutti i Sistemi in Licenza ad InfoCamere rimarranno di proprietà del licenziante e le modifiche ad esso apportate da InfoCamere, se non diversamente concordato, saranno di proprietà di quest'ultima.

Sistemi di Camera di Commercio di Brescia. Tutti i Sistemi di Camera di Commercio di Brescia, esclusi quelli espressamente alienati in favore di InfoCamere, sono e rimarranno di proprietà della Camera stessa.

Concessione di licenze. Nessuna licenza relativa all'utilizzo di marchi, brevetti, segreti commerciali e diritti d'autore si intenderà concessa all'altra Parte, salvo accordo contrario.

Documentazione. InfoCamere resta piena ed esclusiva titolare della proprietà anche industriale e/o intellettuale (ai sensi e per gli effetti della legge 22 aprile 1941, n. 633, "*Legge sui diritti d'autore*") della documentazione a qualsiasi titolo predisposta o messa a disposizione in esecuzione della presente Offerta.

Collaborazione. Ciascuna Parte si impegna a sottoscrivere i documenti e consegnare gli strumenti necessari all'altra Parte per dare esecuzione alle disposizioni contenute nella presente Offerta. Gli effetti delle disposizioni contenute nel presente paragrafo sopravvivranno alla cessazione, per qualsiasi motivo, dell'eventuale rapporto contrattuale instaurato.

8. Responsabilità, trattamento dei dati personali e misure di sicurezza

Responsabilità sui contenuti e sui dati. InfoCamere opererà in qualità di Service Provider secondo quanto previsto dalla presente Offerta ed in veste di Responsabile del Trattamento, ai sensi dell'art. 28 del Regolamento UE n. 2016/679, secondo le indicazioni contenute nell'atto sottoscritto dalle Parti ai sensi dell'art. 28 del Regolamento generale sul trattamento dei dati personali (Reg. UE n. 2016/679), che costituisce parte integrante della stessa. Spetta alla Camera di Commercio di Brescia, Titolare del trattamento, essere in grado di dimostrare che le operazioni di trattamento sono conformi alle disposizioni del Reg. UE n.2016/679.

Dove le finalità e gli strumenti del trattamento sono determinati dalla Camera di Commercio, è Suo onere, in quanto Titolare, fornire l'informativa ai soggetti interessati da tali trattamenti. La proprietà e/o titolarità dei dati trattati nell'erogazione del servizio in oggetto è e rimarrà esclusivamente in capo alla Camera di Commercio di Brescia.

Le Parti si danno atto dell'esistenza dell'obbligo di comunicare al Garante tutte le violazioni dei dati o gli incidenti informatici (casi di c.d. "*data breach*") ai sensi del Provvedimento del Garante per la protezione dei dati n. 157 del 30 luglio 2019 e degli articoli 33 e 34 del Regolamento generale sulla protezione dei dati (Reg. UE n. 2016/679) e si impegnano a collaborare ai fini di un corretto e tempestivo adempimento del suddetto obbligo.



IC
InfoCamere

InfoCamere ricorre ad ulteriori Responsabili del Trattamento per l'erogazione dei propri servizi. La lista aggiornata degli ulteriori responsabili del trattamento, che contiene la descrizione dell'oggetto dell'affidamento, è disponibile nella sezione "*Sub responsabili*", nel piè di pagina del sito internet www.infocamere.it. InfoCamere si è dotata di un sistema di gestione per la sicurezza delle informazioni certificato secondo lo standard ISO/IEC 27001, ISO/IEC 27017:2015 e ISO/IEC 27018:2019 (con riferimento al settore del cloud-computing).

Per maggiori informazioni sulle politiche e i processi di sicurezza delle informazioni di InfoCamere, si rinvia al documento pubblico accessibile dalla sezione "Politiche di sicurezza" nel piè di pagina del sito internet www.infocamere.it.

È fatto divieto, nell'ambito dei servizi prestati da InfoCamere, di depositare, inviare, pubblicare, trasmettere e/o condividere documenti informatici che:

- siano in contrasto o violino diritti di proprietà intellettuale, segreti commerciali, marchi, brevetti o altri diritti di proprietà di terzi;
- abbiano contenuti diffamatori, calunniosi o minacciosi; contengano materiale pornografico, osceno o comunque contrario alla pubblica morale;
- in ogni caso siano in contrasto alle disposizioni normative e/o regolamentari applicabili.

Le Parti si impegnano ad impartire ai propri dipendenti le istruzioni necessarie a tenere un comportamento responsabile in ordine alla possibile immissione, nei reciproci sistemi, di virus, worm, Trojan Horse o, comunque, di altri elementi di contaminazione e, in generale, dal compiere azioni distruttive. In ogni caso, le Parti sono tenute ad adottare le misure di sicurezza ritenute idonee a garantire la riservatezza, l'integrità, la disponibilità e la custodia dei dati trattati nonché le misure tecniche e organizzative adeguate ed in specie quelle richieste dall'articolo 32 del Regolamento UE n. 2016/679, consentendo l'accesso ai dati alle sole persone designate al trattamento.

Camera di Commercio di Brescia prende atto che InfoCamere, fatto salvo quanto espressamente demandato in ragione dell'espletamento del servizio in oggetto, non ha alcun obbligo di sorveglianza sui documenti e sui dati che sono memorizzati, visualizzati o diffusi a mezzo del servizio, e, pertanto, non avrà alcun obbligo di monitoraggio o di esame degli stessi.

InfoCamere, anche ai sensi di quanto previsto nelle disposizioni normative sopra citate, si riserva di sospendere i Servizi, ovvero di impedire l'accesso ai documenti e/o ai dati ivi contenuti qualora:

- venga resa edotta ovvero prenda conoscenza in altro modo della violazione di uno o più divieti sopra indicati, indipendentemente dalla richiesta di cui al numero successivo;
- venga avanzata espressa richiesta in tal senso da un organo giurisdizionale o amministrativo competente in materia in base alle norme vigenti.



IC
InfoCamere

Nelle ipotesi di cui sopra, InfoCamere provvederà a comunicare alla Camera di Commercio di Brescia le motivazioni dell'adozione dei provvedimenti ivi stabiliti, ed avrà facoltà di risolvere l'accordo contrattuale relativo alla prestazione dei servizi stessi.

Limitazione di Responsabilità di InfoCamere. La responsabilità a carico di InfoCamere per le obbligazioni dalla stessa assunte con la presente Offerta, è soggetta alle seguenti limitazioni, salvi i casi di dolo e colpa grave:

- InfoCamere non assume obblighi che non siano connessi alla presente Offerta o all'Atto di nomina ai sensi dell'art. 28 del Regolamento UE 2016/679 e comunque non sarà responsabile per inadempimenti imputabili a caso fortuito e/o a forza maggiore;
- InfoCamere non sarà responsabile nei confronti della Camera di Commercio di Brescia per i danni costituiti da lucro cessante, perdita di opportunità commerciali o di risparmi, perdita di interesse, perdita di efficienza amministrativa, danni all'immagine o perdita di reputazione commerciale, né per multe, ammende, soprattasse o altre sanzioni, derivanti direttamente da atti od omissioni della Camera di Commercio di Brescia o di soggetto da essa delegato.

Utilizzo di Software. Camera di Commercio di Brescia dichiara per sé o per i terzi cui possa, a qualsiasi titolo, aver consentito di utilizzare il Servizio, di essere in regola con le licenze dei software autonomamente inseriti ed utilizzati nella infrastruttura di proprietà di InfoCamere e se ne assume i relativi costi e dichiara di tenere indenne e manlevare InfoCamere per ogni conseguenza pregiudizievole derivante dal mancato rispetto dell'obbligo di utilizzo conforme a licenza dei Software installati ed utilizzati.

Camera di Commercio di Brescia è informata del fatto che la conoscenza di credenziali e password da parte di soggetti terzi consentirebbe a questi ultimi l'accesso, ad essa direttamente imputabili, verso i propri sistemi.

Camera di Commercio di Brescia è pertanto tenuta, anche per il proprio personale, a conservare i codici identificativi e le password in proprio possesso con la massima riservatezza e con la massima diligenza, obbligandosi a non comunicarle a terzi (compresa InfoCamere) ed a sostituirle immediatamente in caso di sospetta diffusione.

Camera di Commercio di Brescia è l'unica responsabile dell'assegnazione delle password ai propri dipendenti obbligandosi a fornire a questi ultimi tutte le informative di legge.

Camera di Commercio di Brescia sarà ritenuta pertanto responsabile di qualsiasi danno derivante dalla conoscenza da parte di terzi della suddetta password.

InfoCamere non potrà in alcun caso essere ritenuta responsabile, salvo il caso di dolo o colpa grave, di qualsiasi danno diretto e/o indiretto derivante dalla mancata osservanza da parte della Camere di Commercio di Brescia di quanto sopra.



IC
InfoCamere

9. Clausola di Riservatezza

Le Parti si impegnano a porre in essere tutte le misure idonee a tutelare la riservatezza di ogni informazione - identificata come riservata o che possa essere qualificata tale secondo il diritto italiano e/o qualsiasi altra norma applicabile - della quale venissero a conoscenza durante od in relazione alle attività inerenti l'esecuzione del servizio oggetto della presente Offerta.

Le Parti si impegnano, altresì, a garantire che le persone autorizzate al trattamento dei dati abbiano ricevuto un adeguato obbligo di riservatezza e che tale obbligo sia esteso a eventuali terzi coinvolti in relazione a specifiche attività di trattamento (quali ad esempio i consulenti o fornitori). A tal fine, le Parti ricorrono a modalità adeguatamente protette per la trasmissione di informazioni di carattere personale e/o riservate, impegnandosi a non condividere in chiaro informazioni di carattere personale e/o sensibile trattate nell'ambito della presente Offerta.

È escluso tutto quanto non descritto nella presente Offerta.

La realizzazione di quanto proposto prenderà avvio a seguito della formale accettazione della presente Offerta. L'accettazione o eventuali comunicazioni riguardanti il servizio vanno inviate via PEC all'indirizzo: protocollo@pec.infocamere.it.

Restiamo a disposizione per ogni chiarimento e l'occasione è gradita per porgere cordiali saluti.

Milano, 17 marzo 2021

Direzione Servizi Territoriali

Simone Nasoni

(firmato digitalmente)

IL DIRIGENTE DELL'AREA AMMINISTRATIVA

(dr Massimo Ziletti)