

Roma, 24/09/2021

Ns. Rif.: 869/2021

Spett.le
UNIVERSITÀ DELLA VALLE D'AOSTA
Université de la Vallée D'Aoste
Strada Cappuccini, 2/1
11100 AOSTA



Alla c.a.: Dott.ssa Chiara Frezet

Oggetto: canone per la fruizione in modalità SaaS dei servizi della suite Sebina (SebinaNEXT, SebinaYOU, ReteINDACO) – biennio 2022 – 2023.

Gent.ma Dott.ssa Frezet,

con la presente siamo a formulare la nostra migliore offerta per il canone di Servizi Sebina in SaaS delle componenti applicative della suite Sebina per la Biblioteca dell'Università della Valle d'Aosta – Biennio 2022-2023. Il servizio è analiticamente descritto di seguito.

Qualificazione dei servizi Sebina in SaaS nel Cloud Marketplace AgID

La gestione della sicurezza delle informazioni costituisce una priorità di alto livello all'interno della "Mission" aziendale di DM Cultura S.r.l. con Socio Unico (nel seguito DM Cultura) ove si attribuisce importanza strategica al trattamento delle informazioni e si concretizza la volontà di difendere la riservatezza, l'integrità e la disponibilità dei dati.

Per questo motivo, per i servizi in cloud, DM Cultura ha ritenuto necessario acquisire le seguenti **certificazioni**:

- **ISO/IEC 27001** Gestione Sicurezza Informazione sui processi di controllo di servizio relativi al Data Center
- **ISO/IEC 27017** "Information technology - Security techniques - Code of practice for information security controls based on ISO/IEC 27002 for cloud services"
- **ISO/IEC 27018** "Information technology - Security - Code of practice for protection of personally identifiable information (PII) in public clouds acting as PII processors".

Nell'ambito del **Piano Triennale per l'Informatica nella PA**, AgID ha definito e normato la strategia Cloud, che prevede un percorso di qualificazione per i fornitori Software as a Service (SaaS) della PA e per le infrastrutture (CSP - Cloud Service Provider), affinché le Pubbliche Amministrazioni possano adottare servizi Cloud omogenei e di qualità.

Nell'ambito della strategia Cloud, AgID ha definito che **dal 1 aprile 2019, le Amministrazioni Pubbliche possono acquisire esclusivamente servizi SaaS qualificati da AgID e pubblicati nel Cloud**

Marketplace e che i servizi SaaS devono essere erogati mediante **un'infrastruttura CSP qualificata da AgID**.

Le qualificazioni assicurano che i servizi SaaS per il Cloud della PA siano forniti secondo **criteri minimi di affidabilità e sicurezza considerati necessari per i servizi digitali pubblici**.

In linea con il **Piano Triennale per l'informatica nella PA** e con la strategia per il cloud di AgID, con riferimento agli adempimenti definiti nella Circolare AgID n. 3 del 9 aprile 2018, **DM Cultura ha acquisito la qualificazione dei servizi Sebina in SaaS nel Cloud Marketplace AgID**.

Servizio Sebina in SaaS

Il servizio prevede l'accesso e l'utilizzo da parte delle biblioteche del Polo bibliotecario della piattaforma software Sebina in modalità SaaS:

- SebinaNEXT per la gestione dei servizi di Back-Office
- SebinaYOU per la consultazione del catalogo e la fruizione dei servizi da parte degli utenti.

Servizio di manutenzione ed assistenza ordinaria della piattaforma applicativa Sebina

Il team di supporto di DM Cultura preposto, nell'ambito del servizio di manutenzione ordinaria del software, rilascia periodicamente nuove releases che contengono:

- le correzioni ai malfunzionamenti rilevate dagli utilizzatori e dal team stesso;
- eventuali migliorie ed implementazioni rese disponibili per i clienti da parte della proprietà del software.

Il rilascio di nuove versioni del prodotto che aggiungano o modifichino funzionalità rilevanti, compresa l'eventuale modifica della struttura della banca dati, esulano dalla manutenzione ordinaria.

L'aggiornamento alle nuove release del software applicativo è compreso nel canone di manutenzione ordinaria e verrà effettuato dai tecnici DM Cultura, in accordo con il responsabile del Polo Bibliotecario.

Il servizio assistenza e consulenza ordinaria prevede:

- il ricevimento delle richieste dal personale responsabile del Polo Bibliotecario tramite il Portale SEBINA.NET (www.sebina.it) oppure via posta elettronica, telefono e la loro tracciatura e classificazione a cura dell'addetto al servizio;
- la risoluzione delle richieste (di norma in tempi differiti). Il solutore riceve dall'addetto al servizio la richiesta, la esamina e si assume l'impegno, nei confronti del cliente, di fornire la soluzione richiesta nel tempo più rapido possibile;
- la gestione di eventuali solleciti e la chiusura delle richieste pervenute.

Tramite l'help-desk sono sottoposti all'assistenza vari tipi di problemi:

- richiesta di chiarimenti sull'utilizzo delle applicazioni software
- segnalazione di squadrature/incoerenze delle basi dati

- segnalazioni di malfunzionamenti software

Si evidenzia che tramite SEBINA.NET, oltre a effettuare l'inserimento delle segnalazioni, gli utenti SEBINA (dotati di password) possono verificarne lo stato di avanzamento, nonché usufruire di altri servizi.

Il servizio telefonico di help-desk sarà attivo tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 18.00, esclusi festivi, in orario continuato.

Al di fuori degli orari indicati sarà disponibile una segreteria telefonica per l'accettazione di richieste che saranno prese in carico all'inizio del successivo periodo di presidio, oltre al servizio di ricezione delle chiamate via fax e via e-mail. Il servizio di ricezione delle segnalazioni tramite SEBINA.NET è attivo 24 x 24 h.

Il canone indicato non include eventuali interventi on site e consulenze telefoniche relative a problematiche che esulano da quelle riconducibili direttamente all'applicativo fornito dalla DM Cultura.

Tali prestazioni, se richieste dal Cliente, saranno quotate nell'ambito di una specifica offerta e fatturate secondo le indicazioni ivi contenute.

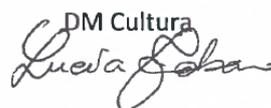
La quotazione economica del servizio in oggetto per il biennio 2022-2023 è pari a € 16.500,00 (IVA esclusa).

Condizioni generali di fornitura (Tutti gli importi sono al netto di I.V.A.)

Periodo di validità dell'offerta:	60 gg
Tempi di consegna:	non applicabile
Modalità di consegna:	non applicabile
Modalità di installazione:	non applicabile
Modalità di collaudo/accettazione:	non applicabile
Modalità di fatturazione:	in due rate semestrali posticipate 60 gg data fattura
Modalità di pagamento:	Ai sensi delle norme introdotte dal D.Lgs. 231/2002, in caso di ritardato pagamento, decorreranno automaticamente dalla data di scadenza fino alla data del pagamento, gli interessi di mora a norma di legge.

In attesa di Vs. Riscontro in merito, l'occasione è gradita per porgere cordiali saluti.

**Lucia Fabaro
Commerciale**

DM Cultura


La presente offerta è in rev. 0 ed è stata	redatta da	Lucia Fabaro
	verificata e approvata da	William Iacorossi