



Proposta per il supporto informatico

Comune di Magnago

Doc.nr. MAG2602_V1.1

14 maggio 2026



SOMMARIO

1	<u>INTRODUZIONE</u>	<u>3</u>
2	<u>ESIGENZE DEL CLIENTE</u>	<u>3</u>
3	<u>OFFERTA PROPOSTA</u>	<u>3</u>
3.1	Modalita' di contatto	3
3.2	Tempi di risposta	4
3.3	Modalità di intervento	4
3.4	Esclusioni	4
3.5	Attività a carico del Comune	4
3.6	Livello del servizio	4
3.7	Importi:	5
4	<u>CONCLUSIONI</u>	<u>5</u>



1 INTRODUZIONE

Come da vostra Richiesta di Offerta, prot.n. 0006429 del 6.05.25, "Draghi Solutions" propone una soluzione "chiavi in mano" per il mantenimento, l'ottimizzazione e la protezione della struttura informatica esistente.

2 ESIGENZE DEL CLIENTE

L'Ente ha la necessità di mantenere operativa la propria infrastruttura "On premise" e di garantire l'accesso alle piattaforme gestionali online mantenendo allo stesso tempo una spesa costante e suddivisa mensilmente attraverso un approccio proattivo, prima che reattivo, alle problematiche di gestione.

L'infrastruttura esistente è composta da:

- N. 2 server fisici
- N. 6 server virtuali
- N. 14 apparati di rete e relativa infrastruttura
- N. 40 pc
- N. 6 stampanti

"Draghi Solutions" è disponibile a considerare il supporto anche di apparati aggiuntivi, necessari per il buon funzionamento dell'infrastruttura, senza costi aggiuntivi nel caso l'assistenza sia possibile da remoto (es. laptop, "modem" WAN, firewall).

Utenti:

Gestione n. 45 utenti, compresa la riassegnazione PC/utenze e variazione degli account di accesso alle postazioni secondo le norme di sicurezza e protezione dei dati.

3 OFFERTA PROPOSTA

L'offerta proposta copre le attività periodiche volte alla prevenzione di problemi e blocchi alla continuità operativa attraverso il monitoraggio dei sistemi informativi e l'installazione degli aggiornamenti di sicurezza; un supporto per l'utilizzo delle licenze Microsoft in uso agli uffici comunali; l'installazione e la gestione dei software di sicurezza (antivirus e firewall); gestione dei collegamenti alle reti sovracomunali attive presso l'Ente (tra i palazzi comunali e la sede della biblioteca) e con le piattaforme gestionali; ulteriori attività di manutenzione ordinaria della struttura informatica.

3.1 Modalità di contatto

Al fine di abbreviare il processo di attivazione del supporto e minimizzare i tempi di risposta "Draghi Solutions" offre la possibilità di essere contattata secondo un sistema "ticketless".

- Richiesta via e-mail
- Richiesta via sistemi di messaggistica istantanea
- Chiamata telefonica diretta 24/7 – festivi inclusi



3.2 Tempi di risposta

- La risposta a quesiti / problematiche inviate via mail e messaggistica istantanea avvengono, di regola, entro la giornata lavorativa.
- La risposta telefonica è, quando possibile immediata, altrimenti è prevista la richiamata entro pochi minuti.
- La presa in carico del problema, una volta identificato, viene concordata in base all'urgenza.
- Tempo di intervento onsite: best effort, entro 8 ore lavorative per guasti bloccanti

3.3 Modalità di intervento

- Consiglio telefonico o via mail
- Assistenza remota non presidiata da personale del comune
- Assistenza remota presidiata con condivisione schermo
- Assistenza on site (una volta al mese inclusa, se necessaria)

3.4 Esclusioni

Il servizio copre quanto descritto al punto 2 secondo un normale utilizzo e per il mantenimento in funzione dell'infrastruttura; eventuali guasti hardware o problematiche riconducibili a terze parti saranno supportate dalle stesse, ove presenti i relativi contratti di manutenzione. "Draghi Solutions" supporta il Comune nei contatti con terze parti e nella ricerca della soluzione migliore. Gli aggiornamenti Microsoft saranno verificati, di regola, una volta al mese mentre altri SW ed i firmware a seconda dell'occorrenza. Eventuali danni causati da dolo, negligenza, forza maggiore o terze parti (inclusi attacchi informatici) saranno supportati ma potrebbero richiedere costi aggiuntivi, comunque discussi con il Comune.

3.5 Attività a carico del Comune

- Sensibilizzare gli utenti al corretto utilizzo delle infrastrutture ed all'osservanza delle norme di sicurezza.
- Informare gli utenti riguardo le modalità di richiesta supporto ed individuare fino a 4 referenti che possano contattare direttamente il numero telefonico in caso di urgenza (in caso di emergenza verranno comunque considerate le richieste provenienti da altre persone).
- Attivare l'autenticazione a 2 fattori sugli account, ove ragionevolmente fattibile.
- Mantenere in buono stato i cablaggi elettrici e di rete.
- Acquistare / rinnovare tempestivamente i servizi di manutenzione per i SW e gli HW ritenuti critici ("Draghi Solutions" supporterà comunque le problematiche derivate da elementi fuori manutenzione o obsoleti ma potrebbero esserci costi aggiuntivi).

3.6 Livello del servizio

"Draghi Solutions" si impegna a svolgere quanto richiesto in modo professionale ed in tempi ragionevoli; in casi particolari, per garantire il supporto, potrebbero essere coinvolte terze parti, senza costi aggiuntivi per il Comune; qualora ci fossero contestazioni in merito al livello di servizio od ai tempi di risposta, "Draghi Solutions" si rende disponibile a ridurre o annullare il canone previsto per il mese in cui si è verificato il disservizio (importo annuale / 12) ; non sono tuttavia previsti risarcimenti o l'intervento di terze parti per importi superiori al canone mensile.



3.7 Importi:

Totale annuale: 16.200 € + IVA (l' IVA italiana ,se dovuta, rimane a carico dell'Ente)

NOTA: Il pagamento della fattura trimestrale sarà possibile fino a 90gg.

4 CONCLUSIONI

“Draghi Solutions” è disponibile a discutere nel dettaglio la soluzione proposta ed a effettuare eventuali variazioni richieste.

Il titolare