

Laore

Agenzia regionale
pro s'isvilupu in agricoltura
Agenzia regionale
per lo sviluppo in agricoltura



REGIONE AUTÒNOMA
DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA
DELLA SARDEGNA

Proposta progettuale dalla Ditta INFORMATION WORKERS GROUP S.R.L.

Allegato alla determinazione n 1480:

“PIANO TRIENNALE PER LA TRANSIZIONE AL DIGITALE DELL’AGENZIA LAORE - LINEA DI INTERVENTO SERV-09-SUITE - Affidamento diretto alla ditta INFORMATION WORKERS GROUP S.R.L. (IWGROUP S.R.L) ITALIA per l’acquisizione del servizio di “Migrazione Posta Elettronica O365 Microsoft - Migrazione infrastrutturale ed applicativa” - Determina a contrarre mediante ricorso al Mercato della Pubblica amministrazione ai sensi dell’ art 50 comma 1 lett. b) del D.gs 36/2023 - Codice identificativo di gara (CIG): A01F4445E0 - fascicolo archivistico 2023 – 06.05/57.3.”

Laore Sardegna allegato alla determinazione n. 0001480/23 del 20/10/2023



Proposta d'intervento

Data: 17/10/2023

Off. 23 003656 Rev.02



Laore

Agenzia regionale
per lo sviluppo in agricoltura

Preparato da

Massimo Barocci
Enrico Mirotti
(Firma)

FIRMATO IN
ORIGINALE

Approvato da

Angelo Malaspina (CEO)
(Firma)

FIRMATO IN
ORIGINALE

Emesso da

IWG S.r.l.
(Firma)

FIRMATO IN
ORIGINALE

Migrazione Posta Elettronica O365 Microsoft Migrazione infrastrutturale ed Applicativa

LAORE

MARIA IBBA
18.10.2023 10:16:38 UTC

SOMMARIO

1	PRESENTAZIONE IWG	3
1.1	Highlight	3
2	PREMESSA	4
3	OBIETTIVO 1 - MIGRAZIONE INFRASTRUTTURALE POSTA ELETTRONICA	4
3.1	Fine Tuning configurazione iniziale ambiente Cloud Microsoft	4
3.1.1.	Identità Digitale	4
3.1.2.	Sicurezza dell'ambiente di destinazione	4
3.2	Migrazione posta elettronica – Piattaforma Microsoft 365	4
3.2.1	Strategia di Migrazione	5
3.2.2	Attività progettuali relative alla migrazione e macro GANNT	6
3.3	Formazione per gli amministratori di Sistema su Console amministrativa 365	7
3.4	VINCOLI ED ESCLUSIONI	7
3.5	RUOLI E COMPETENZE	7
3.6	OUT OF SCOPE	8
4	OBIETTIVO 2 – MIGRAZIONE APPLICAZIONI LOTUS NOTES	8
4.1	Attività progettuali relative alla migrazione e macro GANNT	9
4.2	REALIZZAZIONE INTRANET	9
4.2.1	Processo approvativo di tipo manuale su singolo documento	10
4.2.2	Processo di invio presa visione manuale massivo	11
4.2.3	App Gestione Automobili	11
4.2.4	App Gestione Ticket	11
4.3	NOTE GENERALI SU MODULI SHAREPOINT	12
5	OBIETTIVO 3 - SUPPORTO SERVIZIO CONDUZIONE OPERATIVA – 2° LIVELLO	12
6	OBIETTIVO 4 – Ore in modalità Time&Material	13
7	PROPOSTA ECONOMICA	13
8	FATTURAZIONE E PAGAMENTI	14
	FATTURAZIONE	14
	Servizi Progettuali (Obiettivo 1)	14
	Servizi Progettuali (Obiettivo 2)	14
	Servizio di supporto e conduzione operativa (Obiettivo 3)	14
	Servizio a consumo T&M (Obiettivo 4)	14
	PAGAMENTI	14
9	CONDIZIONI GENERALI	14

1 PRESENTAZIONE IWG

IWG (Information Workers Group) è un **Cloud System Integrator** dedicato alle tecnologie e soluzioni di **collaboration e Modern Work** di **Microsoft**, attraverso le quali supporta la crescita e la competitività delle imprese accompagnandole nel percorso di Digital Transformation.

È parte di **ALTEA Federation**, una galassia di imprese con un modello di *business omonico-virtuale* che raccoglie sotto un unico marchio la professionalità e l'alta specializzazione delle diverse aziende del Gruppo: mondi diversi ma complementari che si fortificano a vicenda e tra i quali **IWG** si distingue per la riconosciuta esperienza in campo Microsoft.

#Human #Innovation e #Growth rappresentano i tre pilastri strategici di tutta Altea Federation e sono le mete evolutive di Alterna.

Player di rilievo nel panorama nazionale dei Partner Microsoft, si posiziona con un'offerta che abbraccia alcuni dei principali workload dell'ampio portfolio delle applicazioni del vendor di Redmond: dal **Modern Workplace** con la piattaforma **Microsoft 365** ai servizi di **Security e Voice** sempre legati alla Platform 365, al **Device Management**, all'**Intelligenza Artificiale** ed algoritmi predittivi sull'impiego delle tecnologie applicative utilizzate.

IWG ha sviluppato inoltre una propria Suite di Soluzioni Verticali, denominata **Arxeia365**, completamente integrata alla Platform Microsoft e che risolve problematiche tipicamente "italiane" quali **Gestione Protocollo & Pec, Archiviazione Documentale, Fatturazione e Conservazione Elettronica**.

I principali settori di mercato coperti sono: PA, Manufacturing, Distribution, Fashion & Retail, Professional Services e Utilities.

L'azienda sposa la *rivoluzione e trasformazione Cloud* portata sul mercato da Microsoft e propone un'offerta completa, indirizzata a Small & Medium Corporate ma anche ad Aziende Enterprise.

1.1 Highlight

- **7,5 M €** di Turnover
- **45 persone e 400 Clienti attivi**
- **Solution Areas:**
 - Modern Workplace
 - Applications & Infrastructure
 - Data & AI
 - Arxeia365
- **Sede:** Roma

2 PREMESSA

LAORE, (di seguito il "Cliente"), ha la necessità di modificare le tecnologie in uso relative alla posta elettronica e alle applicazioni aziendali, passando dall'attuale piattaforma Lotus Domino alla prossima Microsoft 365.

Il progetto ed il presente documento descrivono i seguenti obiettivi:

- **OBIETTIVO 1 - Migrazione infrastrutturale Posta elettronica Microsoft O365**
- **OBIETTIVO 2 - Migrazione Applicazioni da Lotus Notes**
- **OBIETTIVO 3 - Supporto alla Conduzione Operativa 2° Livello**
- **OBIETTIVO 4 - Giornate in modalità Time&Material**

Nel documento sono presenti, in sintesi, il piano di lavoro proposto relativo ad entrambe le componenti con le relative condizioni economiche.

3 OBIETTIVO 1 - MIGRAZIONE INFRASTRUTTURALE POSTA ELETTRONICA

Il progetto prevede quattro fasi principali che sono di seguito riassunte:

1. Rielaborazione e Fine Tuning della Configurazione ambiente Cloud Microsoft in funzione della migrazione alla Posta Elettronica
2. Migrazione della posta elettronica verso Office 365
3. Formazione per gli amministratori di sistema su Console amministrativa O365
4. Supporto alla conduzione operativa di secondo livello – 1 year

3.1 Fine Tuning configurazione iniziale ambiente Cloud Microsoft

3.1.1. Identità Digitale

Riconfigurazione ADCONNECT, attributi utente e Licensing Microsoft 365 al fine di abilitare il servizio di Posta Elettronica.

3.1.2. Sicurezza dell'ambiente di destinazione

Al fine di preparare l'ambiente di destinazione alla ricezione sicura del flusso di posta, verranno configurate le policy di sicurezza del motore Anti Virus e Antispam di Office 365. Le configurazioni dipendono dal livello di licensing acquistato dal cliente. In questa fase verranno riportate anche le configurazioni apportate la sistema sorgente, relativamente a "white e Black list", "aggressività" dei motori di spam, gestione della quarantena,

3.2 Migrazione posta elettronica – Piattaforma Microsoft 365

L'attività verrà effettuata avvalendosi di un Tool specifico, dato che Microsoft Office 365 NON dispone di uno strumento nativo per la migrazione della posta elettronica da Lotus Notes.

Le funzionalità di migrazione del Tool sono descritte nelle seguenti tabelle

E-mail Migration	
Attachments	Any email attachment i.e. documents and files will be migrated to Exchange / Microsoft 365

Attachments to OneDrive for Business	Option to migrate attachments that meet certain file specifications or size can be redirected to the users Microsoft OneDrive for Business leaving a link in the original email message
Folders	Users original folder structure in Lotus Notes will be recreated in Exchange / Microsoft 365
Categories	Categories set in Lotus Notes are migrated to Exchange / Microsoft 365.
Read State	Lotus Notes email read status is maintained so unread emails can be prioritized in Exchange / Microsoft 365
Priority	Lotus Notes priority status is maintained in Exchange / Microsoft 365
Date Range Filters	In conjunction with the multi-pass capability, our tool features configurable date ranges for messages, events and documents.

Address Book & Contact Migration

Multiple Address Books	The Global Address List along with all address books associated with a user's mailbox are migrated to Exchange / Microsoft 365
Personal Contacts	Contacts including telephone, email address and location are migrated to Exchange / Microsoft 365
Personal Groups	Personal groups associated with a user's mailbox are migrated to Exchange / Microsoft 365

Calendar & tasks

Main Calendar	All Lotus Notes calendar appointments, and recurring appointments within specified date ranges are migrated
Sub Calendars	Lotus Notes sub calendars are also migrated to Exchange / Microsoft 365
Calendar Attachments	Calendar attachments such as files and documents are migrated with their associated event/appointment
Appointments	Lotus Notes calendar appointments, and recurring appointments within specified date ranges are migrated
Attendees	Lotus Notes appointment attendees are migrated and distributed to everybody invited to an appointment
Reminders	Lotus Notes appointment reminder settings are migrated to Exchange / Microsoft 365
Shared Calendar Rights	Lotus Notes shared Calendar rights are migrated to Microsoft 365 provided the user already exists in Exchange / Microsoft 365
Tasks	Option to migrate Lotus Notes tasks
Task Attachments	Any documents or files attached to a task will also be migrated to Exchange / Microsoft 365
Rooms, Equipment, People	Lotus Notes resources such as rooms, equipment and people can all be migrated to Exchange / Microsoft 365

3.2.1 Strategia di Migrazione

La strategia di migrazione prevede tre fasi:

- Predisposizione
- Sincronizzazione
- Switch

Predisposizione: in questa fase verranno improntate tutte le configurazioni di Office 365 e dell'ambiente Notes necessarie al funzionamento del servizio e propedeutiche alla migrazione.

In particolare verranno effettuate le seguenti configurazioni:

- Installazione dell'agent di migrazione per l'estrazione delle caselle dall'ambiente Notes. Questo task prevede Setup di uno o due server Windows 2019 Standard con l'agent di migrazione e il client Notes installato. Il numero dei server dipende dalla velocità di trasferimento delle email che si vuole ottenere e della banda disponibile per la migrazione.

- Setup di un connettore SMTP da e verso gli ambienti Notes e Office 365 per il corretto interscambio di informazioni durante la fase di convivenze delle due realtà di posta.
- Definizione procedura di disabilitazione degli utenti migrati con regola di inoltrò delle email.
- Definizione delle liste degli utenti da migrare in blocco
- Condivisione delle nuove credenziali degli utenti per l'ambiente Office 365.
- Modifiche ai record DNS per confermare la proprietà del dominio
- IWG supporterà il cliente alla distribuzione del client Outlook per chi ne ha necessità attraverso l'utilizzo di script e Group Policy.

Sincronizzazione: è una fase intermedia in cui i contenuti vengono copiati dalle caselle sorgenti a quelle in Office 365 in base alle liste di migrazione concordate. Questa fase durerà diversi giorni in relazione alla quantità di dati da migrare ed alle performance del sistema di posta sorgente (incluso le performance di rete). Durante questa fase gli utenti saranno invitati ad accedere al servizio Office 365 prima del switch effettivo, per familiarizzare con la nuova soluzione e assicurarsi di accedere alla mail.

Finalizzazione: è la fase finale che vede l'attivazione del servizio in Office 365 sempre relativamente ai gruppi di utenti definiti in fase di preparazione.

Al termine di questa fase tutti gli utenti saranno completamente operativi in Office 365 e potrà essere dismesso il servizio sul sistema sorgente.

Il record di posta MX sarà riconfigurato per puntare a Office 365.

3.2.2 Attività progettuali relative alla migrazione e macro GANNT

Di seguito il Macro GANNT relativo al progetto di migrazione posta elettronica.

Task	Attività	W1	W2	W3	W4	W5	W6	W7	W8	W9	W10	W11
Assessment	Supporto all'assessment oggetti da migrare (mailbox, caselle condivise, distribution list, regole di flusso, etc.)											
Design	Elaborazione procedura di migrazione di dettaglio											
Modifica ADConnect	Definizione HW e SW dei server necessari											
	Modifica UPN											
Preparazione ambiente Sorgente per la migrazione	Supporto alla Creazione account amministrativo su ambiente sorgente da usare durante la migrazione.											
	Supporto al Mailbox cleanup e generazione elenco mailbox da migrare.											
	Definizione e configurazione dei connettori SMTP / regole di Routing per la coesistenza tra i sistemi di posta.											
Preparazione tenant Office 365 per la migrazione	Creazione account amministrativo su Office 365 da usare durante la migrazione											
	RUN ADConnect											
	Sincronizzazione account e riconciliazione											
	Configurazione Exchange Online per la migrazione											
Configurazione Tool di migrazione	Configurazione Tool di migrazione											
Migrazione mailbox a lotti	Supporto alla comunicazione verso gli utenti migrati											
	Migrazione mailbox											
Riconfigurazione servizi di sicurezza su Office 365 in linea con le configurazioni attuali	Setup delle configurazioni significative di sicurezza in termini di White e Black list, disclaimer, ...											
Finalizzazione migrazione	Spostamento MX record											
	Riconfigurazione Routing											
Supporto post migrazione	Formazione alla gestione dell'ambiente e Supporto Post Migrazione											

3.3 Formazione per gli amministratori di Sistema su Console amministrativa 365

Durante lo svolgimento del progetto è inclusa una fase di formazione IT per gli Admin durante la quale mostreremo i portali di amministrazione, le configurazioni relative alla gestione, creazione e manutenzione di base del servizio e sull'utilizzo, per prevenire le possibili domande degli utenti agevolando il passaggio dall'interfaccia attuale a quello più moderno di Office 365.

Al termine del progetto il personale IT del Cliente non solo sarà in grado di gestire l'ambiente in autonomia ma sarà in grado di utilizzare appieno tutte le funzionalità di base offerte da Office 365 (gestione della posta elettronica, calendari, sale riunioni e attrezzatura etc.).

Durante la fase di formazione il personale IT sarà formato e istruito su tutte le configurazioni da fare sui client, sia PC che mobile.

Si riportano di seguito i temi trattati:

- Configurazione Exchange Online
- Modifica delle aree della intranet, rispettando il disegno originario.
- Review Portali Amministrativi
 - Azure Active directory e Sing-In Utenti
 - Exchange Admin Center
 - Sharepoint & Onedrive Admin Center
 - Teams Admin Center
 - Security & Compliance
- Review Procedure Operative sulla posta elettronica
 - Abilitazione Audit
 - Come creare e gestire gli account
 - Come tracciare un messaggio
 - Come gestire la quarantena
 - Come utilizzare le caselle condivise

Verranno organizzate 8 sessioni da 3 ore ciascuna durante le quali saranno trattati i temi di cui sopra.

3.4 VINCOLI ED ESCLUSIONI

Il presente piano di lavoro detta le seguenti assunzioni dettate per questa tipologia di progetto:

- Eventuale supporto per la riconfigurazione dei client locali sarà in carico al cliente.
- Non sono previsti apparati HW o licenze software a carico di IWG ad eccezione delle licenze per il tool di migrazione delle caselle di posta.

3.5 RUOLI E COMPETENZE

Si riporta l'assegnazione di ruoli e responsabilità del cliente (RACI semplificata):

- Tutte le attività riguardanti la predisposizione dell'ambiente Office 365, la configurazione degli strumenti di migrazione, la sincronizzazione delle caselle di posta sono a carico di IWGroup.
- IWGroup erogherà la formazione IT per i referenti IT cliente che dovranno prendere in carico e gestire il servizio.
- Il personale IT cliente supporterà gli utenti, coadiuvato da remoto da una persona IWGroup che li aiuterà nelle fasi successive al cut-over o switch.
- IWGroup non si occuperà delle configurazioni Client, sia per quanto riguarda i PC che per quanto riguarda i dispositivi mobile.
- IWGroup erogherà il supporto alle attività di configurazione in caso di incident o qualora si dovesse riscontrare un comportamento anomalo rispetto agli standard di configurazione esaminati in fase di formazione dell'IT.

Figura	Competenza	Owner	Descrizione
Project Manager	Progettazione e pianificazione	IWGroup	Pianifica il progetto e coordina le attività con il cliente
Implementation Manager	Stabilisce e predispone le configurazioni software	IWGroup	Ingegnizza la soluzione e prepara le configurazioni software
Program Manager	Controlla l'andamento del progetto, stabilisce insieme al IM i test da effettuare per validare ogni singola fase del progetto	IWGroup	Si coordina col personale del Cliente e si assicura, insieme al TM, che tutte le configurazioni siano funzionali ed efficienti
Test Manager	Si occupa di verificare che le configurazioni siano coerenti con quanto concordato inizialmente	Cliente	Esegue materialmente i test a fine attività
Communication Manager	Comunica con il Team di progetto e con tutte le parti interessate, fino all'utenza utilizzatrice finale	Cliente	È la persona di riferimento per tutte le comunicazioni
Escalation Manager	In genere coincide con il PM, si occupa di scalare al supporto IWGroup eventuali problematiche che il supporto IT non è riuscito a risolvere	IWGroup	Assicura all'IT del cliente il supporto tecnico necessario, fino all'escalation diretta con Microsoft, per assicurare la risoluzione di eventuali problematiche.
Service Manager	Controlla l'esito del progetto, verificando l'efficacia del servizio e riportando al PM eventuali ostacoli nel deploy delle configurazioni	Cliente	Essendo il deploy delle configurazioni client a cura del cliente sarà un suo referente ad ingaggiare il PM nel caso in cui dovessero insistere elementi di disturbo rispetto ai piani di deploy concordati, sia per quanto riguarda le tempistiche che per quanto riguarda l'applicazione delle configurazioni stesse.

3.6 OUT OF SCOPE

Qualsiasi attività non dichiaratamente compresa nel presente piano di lavoro è automaticamente Out of Scope rispetto all'ingaggio di Information Workers Group, che di conseguenza si riserva la possibilità di valutare eventuali richieste aggiuntive e di ritenerle, sulla base del comune buon senso, come possibili aggiunte a quanto indicato (previa formalizzazione delle stesse) o non comprese nel piano e quindi oggetto di eventuale offerta economica dedicata.

4 OBIETTIVO 2 – MIGRAZIONE APPLICAZIONI LOTUS NOTES

L'obiettivo 2 si prefigge lo scopo di realizzare una Pagina di accesso iniziale alle applicazioni Notes migrate (INTRANET) e lo sviluppo di alcune Applicazioni iniziali, secondo le indicazioni fornite dal Cliente e con le seguenti Assunzioni :

- La soluzione è rivolta ad utenti interni all'organizzazione, che dovranno possedere una licenza Office365 che includa almeno SharePoint, Teams, Outlook e Power Automate.
- Eventuali utenti esterni che dovranno essere abilitati a determinate aree della intranet dovranno essere censiti come utenti guest.
- La proposta si basa sull'utilizzo di funzionalità standard di SharePoint Online, Teams, Power Automate e Outlook, comprese nelle licenze Office 365 E1/E3 già in possesso del Cliente
- Non sono previste customizzazioni tramite Power Apps o codice di nessun tipo.
- Eventuali miglioramenti/integrazioni che richiederanno la realizzazione di vere e proprie app saranno oggetto di un'offerta separata.
- Sarà necessario prevedere una licenza Office365 aggiuntiva da associare ad un'utenza di servizio, con cui saranno realizzati i workflow in Power Automate, che dovrà rimanere attiva anche dopo la fine del progetto.

4.1 Attività progettuali relative alla migrazione e macro GANNT

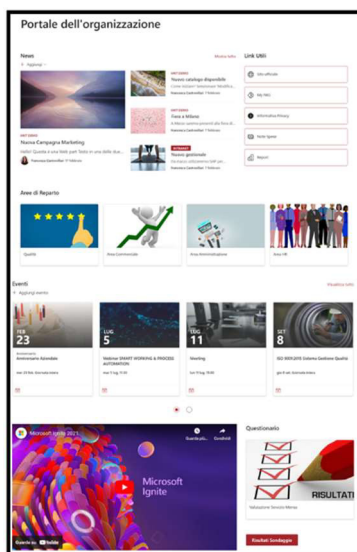
Task	Attività	W1	W2	W3	W4	W5	W6	W7	W8	W 9	W10	W11
Assessment	Definizione puntuale dei requisiti e dei vincoli											
Design & Test	Design delle applicazioni oggetto della migrazione e pilot della soluzione											
Deploy	Deploy & Supprt											

4.2 REALIZZAZIONE INTRANET

Attraverso SharePoint Online è possibile creare siti ad uso aziendale; in tali siti è possibile condividere contenuti di diversa natura (documenti, news, collegamenti, eventi, immagini etc..). In ogni sito (e sui vari contenuti di ogni sito) si possono definire i criteri di accesso desiderati (utenti/gruppi in lettura, utenti/gruppi in scrittura, utenti/gruppi con controllo completo...).

Nell'ambito di tale progetto sarà predisposto un sito SharePoint come sito principale (sito hub) e saranno realizzate delle aree "secondarie" (sottositi o siti collegati al sito hub) dedicate a specifici reparti o specifiche tematiche. La Home del portale SharePoint sarà accessibile sia da browser che da Teams (configurando l'app Viva Connection).

Esempio di una Home di un portale SharePoint



In particolare, nell'ambito del progetto, saranno previsti i seguenti contenuti.

News

- Sezione News Generali
- Sezioni News di Dipartimento/Tematiche:
 - #LaoreComunica
 - News Formazione
 - News Sicurezza
 - Notizie PSR e programmazione
 - Bacheche varie per CRAL e Sindacati

In ogni "sezione" saranno abilitati all'inserimento di nuove News solo determinati utenti/gruppi. Nel sito principale (home) sarà possibile visualizzare in un'unica sezione le news provenienti da più aree SharePoint.

Per ogni sezione news, sarà realizzato un processo di notifica secondo il quale, alla pubblicazione di una nuova news, sarà inviata una notifica all'interno di un determinato canale Teams.

Link

Nella Home principale saranno inseriti una serie di collegamenti:

- link a siti istituzionali
- link a siti informativi interni
- collegamenti con applicativi di aziende terze
- collegamenti con applicazioni interne

NB: devono essere link del tipo "https:..."

Documenti

Saranno previste delle aree documentali, in cui poter archiviare documenti nella modalità "standard" (cartelle/sottocartelle) e/o attribuendo agli stessi dei metadati per classificare i documenti e creare quindi un archivio strutturato ed organizzato in cui poter fare ricerche mirate sulla base degli attributi dati ai file.

Gli attributi vengono definiti a livello di raccolta documentale.

Gestione autorizzazioni

In SharePoint le autorizzazioni possono essere impostate fino a livello di singolo file ma si consiglia di impostarle a livello di raccolta documentale o, al più, di cartella di primo livello.

Si consiglia inoltre di assegnare le autorizzazioni non a singoli utenti ma a gruppi di utenti: quindi si dovranno definire dei gruppi di sicurezza e poi assegnare a tali gruppi le autorizzazioni alle diverse aree SharePoint.

Il limite supportato di autorizzazioni univoche per gli elementi in un elenco o in una raccolta è 50.000. Tuttavia, il limite generale consigliato è 5.000 (<https://learn.microsoft.com/it-it/office365/servicedescriptions/sharepoint-online-service-description/sharepoint-online-limits>).

4.2.1 Processo approvativo di tipo manuale massivo

Sarà realizzata 1 raccolta documentale dedicata a contenere dei documenti che dovranno subire un processo approvativo.

Gli utenti abilitati a tale raccolta potranno caricare documenti all'interno di essa.

Una volta che l'utente riterrà pronto il documento, potrà cliccare su un apposito "pulsante" per avviare il seguente processo approvativo:

- sarà inviata una richiesta di approvazione via email all'approvatore che sarà un utente predeterminato oppure dovrà essere un attributo del documento o un parametro fornito dall'utente che lancerà il processo.
- l'approvatore avrà a disposizione 2 possibili opzioni "Accetta/Rifiuta" per approvare o meno il documento e potrà inserire dei commenti.
- Non appena l'approvatore avrà risposto, saranno automaticamente aggiornati in SharePoint gli attributi del documento relativi all'approvazione (esito approvazione, approvatore, data approvazione commenti approvazioni)
- Valutare se, dopo l'approvazione, il documento deve essere posto in sola lettura o spostato in un'altra raccolta documentale

4.2.2 Processo di invio presa visione su singolo documento

Sarà realizzata 1 raccolta documentale dedicata a contenere dei documenti per cui dovrà essere richiesta una presa visione (per ogni documento ci si aspetta la presa visione da parte di 1 utente).

Gli utenti abilitati a tale raccolta potranno caricare documenti all'interno di essa e dovranno indicare, per ognuno, tramite un apposito attributo, l'utente di riferimento (colui a cui dovrà essere inviata la richiesta di presa visione).

Tramite un apposito pulsante, potrà essere lanciato il seguente processo:

- Il processo "scorrerà" tutti i documenti presenti all'interno della raccolta documentale, che si trovano in una determinata cartella o che avranno dei particolari attributi (es. Stato= "Da Inviare")
- Per ogni documento processato, sarà inviata una richiesta di presa visione via email all'utente di riferimento (che sarà un attributo del documento)
- L'utente avrà a disposizione 1 sola possibile opzione "Presa Visione" per dichiarare la presa visione del documento.
- Non appena l'utente avrà dichiarato la presa visione, saranno automaticamente aggiornati in SharePoint gli attributi relativi alla presa visione ("data presa visione", "Stato = Presa Visione Completata"...) previsti per ogni documento.

4.2.3 App Gestione Automobili

Le automobili saranno censite come RISORSE all'interno di Exchange online, indicando una serie di informazioni (es. nome, targa, etc..); in tal modo sarà possibile gestire le prenotazioni delle stesse e visualizzarne il calendario.

Inoltre sarà realizzata una lista SharePoint in cui indicare informazioni aggiuntive rispetto a quelle anagrafiche già inserite:

- Automobile (campo di tipo utente che consente di selezionare una delle automobili censite come risorse)
- Allestimenti (es. catene da neve, pneumatici invernali, etc ...)
- Data prossimo tagliando
- Data prossimo pagamento bollo
- Data prossima revisione
- Note
- Link al calendario dell'automobile, dal quale si potranno visualizzare/gestire le prenotazioni dell'automobile

Su tale lista sarà realizzato un processo in power automate che invierà degli alert di promemoria in prossimità delle date di prossimo tagliando, prossimo pagamento bollo e prossima revisione a specifici utenti/liste di distribuzione.

4.2.4 App Gestione Ticket

Sarà realizzata una lista SharePoint in cui gli utenti abilitati potranno inserire delle richieste di assistenza popolando una serie di campi (es. Descrizione del problema, Tipologia: informatici/immobili, etc..).

Sarà realizzato un processo in Power Automate che prevederà i seguenti step:

- nel momento dell'inserimento di una richiesta, essa sarà posta di default in uno stato "da valutare" e sarà inviata una richiesta di approvazione del tk al dirigente:
 - Se il dirigente non approverà la richiesta, lo stato del tk sarà posto su "Non Approvato" ed il processo terminerà
 - Se il dirigente approverà la richiesta, il processo proseguirà con gli step successivi

- Sarà automaticamente modificato lo stato del tk su "Approvato – Da Assegnare" e sarà inviata una notifica a chi dovrà occuparsi di gestire l'assegnazione del ticket.
- Tramite un apposito pulsante, l'utente incaricato dell'assegnazione del ticket, potrà assegnare il tk indicando, in un apposito campo, l'utente a cui assegnare il ticket, che ne riceverà notifica
- Lo stato del ticket sarà automaticamente posto su "Assegnato"
- L'utente a cui è assegnato il ticket potrà aggiornarne lo stato ponendolo su "Evaso" quando ne avrà terminato la gestione e potrà eventualmente popolare ulteriori campi (Es, descrizione risoluzione, data chiusura..)

L'utente che apre la segnalazione può ricevere notifiche nei vari passaggi di stato del ticket.

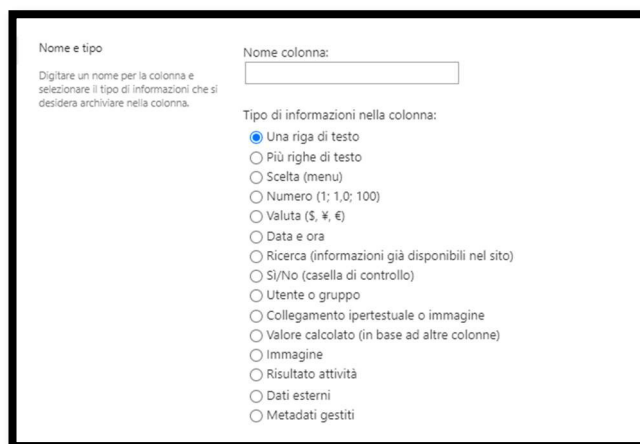
Ogni utente potrà visualizzare solo le richieste che lui stesso avrà inserito.

Un insieme di utenti (gestori dei ticket, dirigenti ..) saranno invece abilitati in lettura/scrittura all'intera lista.

4.3 NOTE GENERALI SU MODULI SHAREPOINT

L'inserimento di un record in una lista SharePoint (es. Lista dei ticket, lista delle automobili etc..) avverrà attraverso la compilazione di moduli standard SharePoint. Nei moduli standard:

- non possiamo distinguere la visibilità dei singoli campi in base a dei criteri (es. in base all'utente loggato, in base al valore di un campo): gli utenti che accedono ad un record in lettura vedono tutti i campi dello stesso; gli utenti che accedono ad un record in scrittura possono modificare tutti i campi dello stesso.
- non possiamo rendere dinamico il modulo in base alla compilazione o meno di alcuni campi: il modulo è sempre lo stesso indipendentemente da come si valorizzano i vari campi.
- non possiamo inserire pulsanti o oggetti grafici particolari all'interno del modulo
- Nei moduli è possibile inserire campi di questo tipo:



Nome e tipo
Digitare un nome per la colonna e selezionare il tipo di informazioni che si desidera archiviare nella colonna.

Nome colonna:

Tipo di informazioni nella colonna:

- Una riga di testo
- Più righe di testo
- Scelta (menu)
- Numero (1; 1,0; 100)
- Valuta (\$, ¥, €)
- Data e ora
- Ricerca (informazioni già disponibili nel sito)
- Sì/No (casella di controllo)
- Utente o gruppo
- Collegamento ipertestuale o immagine
- Valore calcolato (in base ad altre colonne)
- Immagine
- Risultato attività
- Dati esterni
- Metadati gestiti

5 OBIETTIVO 3 - SUPPORTO SERVIZIO CONDUZIONE OPERATIVA – 2° LIVELLO

IWG metterà a disposizione un servizio di incident management di secondo livello, ossia rivolto agli amministratori IT del cliente, attraverso tool e strumenti di cui già dispone. Tali strumenti verranno estesi per fornire un sistema di ticketing in grado gestire le richieste del cliente.

IWG metterà a disposizione una mailbox e un numero di telefono fisso per il contatto da parte degli utenti abilitati al servizio, con servizio di coda gestita.

Per incidenti si intende un qualsiasi evento che non faccia parte dell'operatività standard di un servizio, e che causa, o può causare, un'interruzione o una riduzione della qualità di tale servizio.

Il servizio è fornito esclusivamente da remoto.

Il servizio qui offerto è attivo nei giorni feriali, dalle ore 9 alle ore 13 e dalle ore 14 alle ore 18.

Il servizio di supporto specialistico remoto si occuperà di:

- Ricevere le richieste di assistenza assegnate registrando la presa in carico nell'applicazione di ticketing
- Su richiesta dell'utente, comunicare lo stato delle chiamate di assistenza
- Aggiornare i ticket nello strumento di ticketing sull'evoluzione del problema
- Aggiornare le procedure operative a fronte di novità o aggiornamenti
- IWG abbia la necessità di intervenire in presenza presso una sede del cliente, lo stesso cliente metterà a disposizione del personale che coadiuverà IWG nella risoluzione del problema.
- Sono previste anche richieste di modifica alla configurazione dei servizi forniti dal presente progetto, che non prevedano la riconfigurazione generale del servizio.

Il servizio viene rendicontato a numero di ticket orari (previsti 60 Ticket iniziali online di 1h/cad. da consumarsi entro 12 mesi)

Se la risoluzione del ticket necessita di più tempo, verrà addebitato un ulteriore ticket orario, fino alla risoluzione del problema.

6 OBIETTIVO 4 – Ore in modalità Time&Material

Le ore da erogare in modalità a richiesta, sono focalizzate su temi di carattere consulenziale, relativi a:

- Modifica a configurazioni dell'ambiente Office 365 oggetto della presente proposta
- Creazione di pagine/flussi/applicazioni Sharepoint

La modalità di richiesta ed erogazione seguirà l'iter di cui sotto:

- Il cliente esprime ad IWG la necessità sulla quale investire nel pool di ore T&M.
- IWG fornirà una stima esatta delle necessità in termini di ore/uomo per l'attività richiesta, con le relative tempistiche associate
- Il cliente approverà formalmente la stima fornita
- Durante la fase di erogazione delle attività, verranno organizzati SAL periodici al fine di presentare lo stato dei lavori.
- Al termine dell'attività, IWG organizzerà un SAL di fine progetto.
- Il cliente approverà quindi formalmente la chiusura dei lavori.
- IWG fatturerà l'effort utilizzato per l'erogazione del servizio

È prevista una erogazione massima pari a 70 ore alla tariffa di 65€ ciascuna, iva esclusa. Eventuali ulteriori necessità potranno essere contrattualizzate a parte.4

7 PROPOSTA ECONOMICA

La proposta economica più oltre presentata è da intendersi "UNICA" e tiene conto delle ottimizzazioni tecniche, temporali ed economiche che IWG potrà gestire nelle attività inerenti agli OBIETTIVI 1-2-3 descritti nei precedenti Paragrafi.

E' possibile che per talune attività inerenti agli OBIETTIVI descritti IWG collabori con altre Terze Parti , in accordi con LAORE ; IWG manterrà in ogni caso nei confronti di LAORE il ruolo di OWNER di tutte le attività descritte, assumendo la responsabilità dei rilasci concordati e del rispetto dei tempi previsti.

SERVIZI PROGETTUALI	TIPOLOGIA	TOTALE RISERVATO
Servizi progettuali OBIETTIVO 1 – Migrazione Infrastrutturale Posta elettronica	A corpo, Una Tantum	36.000,00
Servizi progettuali OBIETTIVO 2 – MIGRAZIONE APPLICAZIONI LOTUS NOTES	A corpo, Una Tantum	26.000,00
Servizi progettuali OBIETTIVO 3 – Supporto Servizio Conduzione Operativa	A corpo, Una Tantum	4.050,00
Servizi progettuali OBIETTIVO 4 – Ore in modalità Time&Material	Giornate a consumo	4.550,00
TOTALE		70.600,00

Punti di attenzione

- L'esecuzione delle attività avverrà da remoto.
- Eventuali attività ONSITE verranno definite tra le Parti e regolate secondo modalità "Spese piè di Lista"
- È esclusa qualunque attività non espressamente descritta nei Paragrafi precedenti.
- Nell'ambito del presente incarico non è prevista cessione di prodotti in forma di licenza d'uso ma esclusivamente di servizi, nella fattispecie di "sviluppo software e "supporto-assistenza". Tutto il software sviluppato nell'ambito del presente incarico rimarrà di esclusiva proprietà del Cliente

8 FATTURAZIONE E PAGAMENTI

FATTURAZIONE

Servizi Progettuali (Obiettivo 1)

- 30% del Totale : anticipo all'ordine
- 70% del Totale : Alla chiusura delle attività progettuali previste, a valle dell'accettazione formale da parte del cliente.

Servizi Progettuali (Obiettivo 2)

- 30% del Totale : anticipo all'ordine
- 70% del Totale : Alla chiusura delle attività progettuali previste, a valle dell'accettazione formale da parte del cliente.

Servizio di supporto e conduzione operativa (Obiettivo 3)

- 100% all'ordine

Servizio a consumo T&M (Obiettivo 4)

- SAL mensili

PAGAMENTI

- Mediante B/B 60 gg. DFFM

La presente offerta è valida fino al 30/12/2023

Tutti i valori riportati sono IVA esclusa

9 CONDIZIONI GENERALI

OGGETTO - APPLICABILITÀ

Le presenti Condizioni Generali regolano tutte le forniture di volta in volta erogate nei confronti del cliente (il "CLIENTE"), ove applicabili a seconda dei prodotti (i "Prodotti") o dei servizi (i "Servizi") prescelti, nonché nei singoli moduli d'ordine, di volta in volta trasmessi dal CLIENTE alla nostra società.

MODALITÀ – ORDINI/DISDETTA

Il CLIENTE potrà a propria discrezione richiedere i Prodotti e/o Servizi di cui alla proposta economica inviando a mezzo e-mail, all'indirizzo amministrazione@iwgroup.it un modulo d'ordine (di seguito l'"Ordine"), conforme a quello allegato alla presente proposta (doc. A) ed eventuali documenti da allegare all'Ordine ai sensi delle presenti Condizioni Generali.

Nell'Ordine il CLIENTE dovrà specificare i Servizi/Ordini richiesti facendo riferimento alla proposta economica.

A seguito dell'invio dell'Ordine, la nostra società, comunicherà i tempi di evasione dello stesso e/o eventuali modifiche da apportare per la sua esecuzione in conseguenza di eventuali mutamenti dei prodotti e servizi disponibili sul mercato.

In caso di disdetta del contratto è necessario inviare la richiesta all'indirizzo pec iwgroup@legalmail.it 60 giorni prima della data di scadenza.

PRODOTTI/SERVIZI DI TERZI

Il CLIENTE potrà acquistare i seguenti Prodotti e/o Servizi, a loro volta acquistati/utilizzati in licenza da IWG e/o messi a disposizione da IWG per i propri clienti in forza di separati accordi con i terzi produttori ("Prodotti/Servizi di Terzi"):

- Accesso e utilizzo della piattaforma Cloud

Il CLIENTE dichiara di ben conoscere e accettare che i Prodotti/Servizi di Terzi sono a tutti gli effetti erogati per il tramite di sistemi creati e gestiti da terzi produttori, e corrispondono alle caratteristiche descritte negli Allegati sopra menzionati, contenenti anche gli SLA (Service Level Agreement) dei singoli Prodotti e/o Servizi come fissati dai terzi produttori.

Con l'inoltro dell'Ordine per l'acquisto di un Prodotto/Servizio il CLIENTE pertanto accetterà anche le condizioni di utilizzo del medesimo Prodotto/Servizio come determinate dal terzo produttore, e specificate nei predetti allegati.

In tal senso, il CLIENTE non potrà:

- I. Richiedere a IWG la fissazione di diversi SLA per i Prodotti/Servizi di Terzi, salvo eventuali offerte in tal senso formulate da IWG al CLIENTE;
- II. Utilizzare i Prodotti/Servizi di Terzi in maniera difforme da quella indicata negli accordi conclusi tra IWG e i Terzi produttori e/o indicata da IWG al CLIENTE;
- III. Agire in alcun modo nei confronti di IWG nel caso di mancato rispetto degli SLA.

IWG a sua volta si impegna a fornire informativa corretta e completa in merito ai Prodotti/Servizi di Terzi.

GARANZIE DEI PRODOTTI/SERVIZI DI TERZI.

Il CLIENTE dichiara di ben conoscere ed accettare che i Servizi/Prodotti offerti sono stati realizzati, sviluppati e venduti/concessi in licenza a Information Workers Group S.r.l. (di seguito IWG) da terzi produttori.

Per l'effetto, IWG non potrà essere in alcun modo ritenuta responsabile di eventuali danni/disservizi/malfunzionamenti/difetti di produzione ascrivibili ai Prodotti, dovendo in tal caso il CLIENTE azionare la garanzia in capo al produttore prevista per legge.

PRODOTTI/SERVIZI DI IWG.

IWG potrà altresì, su richiesta del CLIENTE, erogare direttamente in favore dello stesso ulteriori Prodotti/Servizi propri, già elencati nell'offerta, e in ogni caso di seguito dettagliati.

CONCESSIONE DEI DIRITTI DI AMMINISTRATORE DEL TENANT E REVOCA

Con la sottoscrizione del presente contratto CLIENTE concede ad IWG i privilegi di amministratore del Tenant Cloud. Per cui, IWG, sarà l'amministratore principale dei Servizi Online e disporrà di privilegi amministrativi e dell'accesso ai Dati di CLIENTE e ai Dati dell'Amministratore. CLIENTE autorizza Microsoft e le sue Consociate a fornire ad IWG i Dati di CLIENTE e i Dati dell'Amministratore allo scopo di erogare, gestire e supportare (a seconda dei casi) i Servizi Online. IWG potrà trattare tali dati in conformità alle condizioni del contratto che ha stipulato con CLIENTE e, i propri impegni per garantire il diritto alla protezione dei dati personali, potranno differire da quelli di Microsoft. CLIENTE designa IWG ad agire per conto suo con la funzione di fornire a e ricevere da Microsoft notifiche e comunicazioni. CLIENTE potrà revocare i privilegi amministrativi di IWG in qualsiasi momento.

INADEMPIMENTI

In caso di ritardato/mancato pagamento dei corrispettivi dovuti, IWG avrà diritto, previa comunicazione a mezzo PEC (o email in assenza di PEC da parte del CLIENTE), anche ai sensi e per gli effetti dell'art. 1454 c.c. di interrompere i Servizi e/o limitare l'accesso ai Prodotti, sino al corretto ripristino del sinallagma contrattuale; in difetto di adempimento entro il termine concesso, IWG avrà diritto di cessare i Servizi e/o annullare definitivamente l'accesso ai Prodotti senza ulteriore comunicazione, risolvendo il rapporto contrattuale anche ai sensi dell'art. 1456 c.c.

In particolare, per quanto riguarda i Prodotti/Servizi di Terzi, il CLIENTE dichiara di ben conoscere e accettare che il ritardato/mancato pagamento dei corrispettivi potrà causare l'immediata sospensione della fruizione dei Prodotti/Servizi, e/o l'addebito di penali oltre gli interessi di legge.

VALIDITÀ DELL'OFFERTA: 30/12/2023

Oltre tale data, la presente proposta, in assenza di tempestiva accettazione da parte del CLIENTE non avrà più alcuna efficacia e IWGroup srl sarà libera di variare le condizioni proposte.

ESECUZIONE DELLE PRESTAZIONI, RILASCIO E/O COLLAUDO

Il CLIENTE prende atto ed accetta che per l'esecuzione della fornitura gli addetti di IWG potranno dover accedere agli uffici del CLIENTE ed alle sue infrastrutture hardware e software, ovvero accedere a queste ultime anche da remoto. In tal senso, il CLIENTE fornirà a IWG ogni supporto necessario. Tali accessi dovranno avvenire sotto la costante supervisione di un responsabile del CLIENTE, atto ad assicurare che essi avvengano nelle condizioni di massima sicurezza, nel rispetto delle procedure e regole interne del CLIENTE stesso. Laddove ciò non avvenga per decisione o inerzia del CLIENTE, quest'ultimo esonera IWG da ogni responsabilità conseguente all'operato degli addetti di IWG.

Una volta completata la fornitura, IWG sottoporrà al CLIENTE un verbale di conclusione dei lavori e/o di Collaudo dei servizi/prodotti installati da sottoscrivere congiuntamente. In caso di mancata sottoscrizione da parte del CLIENTE entro 7 (sette) giorni dalla presentazione del verbale, in assenza di contestazioni sulla fornitura svolta, il verbale si intenderà come implicitamente accettato e sottoscritto dal CLIENTE.

LEGGE APPLICABILE E FORO ESCLUSIVO COMPETENTE

Questo contratto è sottoposto alla legge italiana. Qualsiasi controversia comunque relativa alla validità, interpretazione, esecuzione e risoluzione del contratto concluso con l'accettazione della presente proposta sarà sottoposta alla competenza esclusiva del Foro di Roma.

RISERVATEZZA

IWG concorda che tutte le informazioni, di cui il suo personale e quello di terzi fornitori venissero a conoscenza, sia relative al CLIENTE che alle sue controparti, sono da considerarsi riservate e dovranno essere tenute confidenziali per un periodo di tempo di tre anni dalla cessazione del Contratto.

IWG manterrà la riservatezza delle informazioni con lo stesso grado di attenzione che normalmente pone sulle proprie informazioni di natura simile.

IWG dovrà garantire l'assoluta riservatezza sulle informazioni confidenziali del CLIENTE e delle sue controparti anche nei confronti delle proprie controllate e di Società Terze utilizzate come subappaltatori dei Servizi erogati da IWG.

Ciascuna parte dovrà preventivamente richiedere all'altra l'autorizzazione a fornire informazioni a terze parti. In tal caso risponderà di eventuali violazioni da queste poste in essere.

IWG si impegna a garantire che anche i propri dipendenti e collaboratori (inclusi i subappaltatori) mantengano la riservatezza delle informazioni confidenziali del CLIENTE e delle sue controparti e pertanto si assume ogni responsabilità in caso di violazione degli obblighi di riservatezza da parte di tali soggetti.

TRATTAMENTO DEI DATI

IWG informa, ai sensi della normativa vigente, che i dati personali da Voi forniti, ovvero altrimenti acquisiti nell'ambito della nostra attività, potranno formare oggetto di trattamento, nel rispetto della normativa sopra richiamata e degli obblighi di riservatezza cui è ispirata l'attività della nostra società. Tali dati personali potranno essere trattati, oltre che per adempiere ad obblighi previsti dalla legge, da un regolamento o dalla normativa comunitaria, acquisire informative preliminari alla eventuale conclusione di un contratto del quale Voi sarete parte, dare esecuzione agli obblighi contrattuali derivanti da un contratto con Voi stipulato, ovvero dare corso ad uno o più servizi/operazioni con Voi contrattualmente convenuti, far valere o difendere un diritto, anche ricorrendo a mandatari, sia in sede extragiudiziale che in sede amministrativa o giudiziale, anche per finalità connesse e strumentali nell'attività della nostra società quali: effettuare verifiche e valutazioni sulle risultanze e sull'andamento dei rapporti in corso, nonché sui rischi ad esso connesso, riscontrare richieste di informazioni o di chiarimenti da parte di clienti o di terzi, naturalmente nei limiti consentiti dalle disposizioni di legge, sviluppare contratti per l'acquisizione di nuove relazioni, compiere attività di marketing e promozionali, elaborare studi e ricerche statistiche e di mercato, inviare materiale pubblicitario, compiere attività dirette di vendita o di collocamento di nostri prodotti o servizi, per esigenze di tipo operativo, gestionale di recupero del credito. I trattamenti effettuati mediante consultazione, elaborazione, raffronto, interconnessione, comunicazione/diffusione ed ogni altra opportuna operazione di trattamento, potranno essere eseguiti utilizzando supporti cartacei od informatici (anche in via telematica) e prevedere il ricorso a strumenti automatici idonei a connettere i dati in questione a quelli di altri soggetti, in base a criteri qualitativi, quantitativi e temporali, ricorrenti o definibili di volta in volta. Il trattamento dei dati verrà mediante strumenti idonei a garantire la sicurezza e la riservatezza e potrà essere effettuato anche attraverso strumenti automatizzati atti a memorizzare, gestire e trasmettere i dati stessi. Informiamo, altresì, che il trattamento dei dati personali a Voi riferibili potrà essere effettuato, per conto della nostra società - per le finalità e con le modalità sopra illustrate, nonché nel rispetto dei criteri idonei a garantire riservatezza e sicurezza - da società, enti o consorzi che ci forniscano specifici servizi elaborativi o comunque svolgono attività connesse, strumentali o di supporto, necessari all'esecuzione delle operazioni, dei servizi o quant'altro da Voi richiesto o che saremo a renderVi in futuro.

Informiamo, inoltre, che i dati rassegnatici potranno essere comunicati e/o diffusi oltre che, naturalmente a tutti i soggetti cui la facoltà di accesso a tali è riconosciuta in forza di provvedimenti normativi, alle società da noi controllate e da noi collegate ai sensi dell'art. 2359 codice civile, a soggetti appartenenti alla categoria degli operatori economici anche a qualunque altra categoria di soggetti alla quale debbano essere forniti per l'effettuazione del servizio o dell'attività richiesta, per la gestione dei sistemi informativi ed informatici, per la gestione delle attività contabili e bancarie nonché di amministrazione del personale, per l'attività di recupero del credito nonché contenziosa, per l'attività assicurativa, per l'attività di factoring e di intermediazione finanziaria, per attività di marketing e di ricerche di mercato, per attività collegate a studi professionali in genere. In relazione ai predetti trattamenti potrete esercitare i diritti previsti dalla normativa. Infine facciamo presente che, fermo restando il carattere facoltativo del conferimento dei dati cui la presente informativa si riferisce, l'eventuale rifiuto di fornirci dati personali e ad autorizzarne il trattamento e la comunicazione ai soggetti ed alle categorie di soggetti sopra citati - laddove il consenso stesso necessiti per legge - potrà comportare l'impossibilità di eseguire le operazioni, i servizi o le attività da Voi richiesti ovvero di instaurare o proseguire i rapporti con la nostra società.

Inoltre, informiamo che non è stato nominato alcun responsabile del trattamento dei dati, oggetto della presente comunicazione.

Allegato A

Spett.le

Information Workers Group srl

Viale Avignone, 88

00144 – Roma (RM)

Data: _____

Oggetto: Accettazione Offerta Economica.

Con la presente Vi confermiamo di accettare integralmente la Vostra proposta del 17 Ottobre 2023 Protocollo 2023/003656 rev. 02

Distinti saluti.

(Timbro e firma del Cliente)