



COMUNE DI FERRARA

Città Patrimonio dell'Umanità

**Servizio Sistemi Informativi, Digitalizzazione,  
Agenda Digitale, Città Intelligente**

Via Mons. Luigi Maverina, 4 - 44122 Ferrara  
Pec: servizioinformatica@cert.comune.fe.it - Fax: 0532/419630

## **CAPITOLATO TECNICO PER L'AFFIDAMENTO DEL RINNOVO TRIENNALE DELLE LICENZE GOOGLE WORKSPACE CON CONTESTUALE MIGRAZIONE DI PROFILO E SERVIZI ACCESSORI**

### 1) SERVIZI OGGETTO DELLA FORNITURA E RELATIVA DURATA

- Rinnovo con parziale upgrade delle licenze Google GSuite/Workplace in uso presso il Comune di Ferrara (dominio comune.fe.it)
- Altri Servizi complementari
- Aggiornamento portale formazione

La durata del contratto è triennale dal 1/1/2022 al 31/12/2024

### 2) DESCRIZIONE SERVIZIO DI RINNOVO E LICENZE

Il Comune di Ferrara utilizza da alcuni anni l'ambiente Google GSuite (ora Google Workspace). La situazione delle licenze in uso è la seguente:

- Licenze Basic Lite: n. 120
- Licenze Basic: n. 710
- Licenze Enterprise: n. 200

Un'analisi delle nuove necessità dell'Ente, congiuntamente alle nuove politiche di licensing di Google, hanno portato ad individuare il seguente piano di migrazione:

- n. 120 Licenze Basic Lite → n. 120 Licenze Google Workplace Frontline
- n. 300 Licenze Basic → n. 300 Licenze Google Workplace Starter
- n. 410 Licenze Basic → n. 410 Licenze Google Workplace Enterprise Standard
- n. 200 Licenze Enterprise → n. 200 Licenze Google Workplace Enterprise Standard

Le licenze che quindi devono essere fornite sono complessivamente:

- n. 120 Licenze Google Workplace Frontline
- n. 300 Licenze Google Workplace Starter
- n. 610 Licenze Google Workplace Enterprise Standard

### 3) ALTRI SERVIZI

- Supporto ambiente edu (dominio edu.comune.fe.it)
- Servizio di assistenza con la possibilità di segnalare problemi via email o telefono ad un helpdesk remoto (LUN-VEN orario d'ufficio) e H24 su un portale web di ticketing indicato dal fornitore (SLA risoluzione del 95% NBD per problemi bloccanti, risoluzione del 95% in 72 ore – esclusi weekend e festivi – per i rimanenti problemi)

### 4) AGGIORNAMENTO PORTALE FORMAZIONE

Il Comune di Ferrara ha in linea il portale formazione:

<https://sites.google.com/comune.fe.it/e-learning-g-workspace/home>

nel quale sono presenti pillole formative e altra documentazione relativa ai servizi Google. Per tale portale occorre fornire un servizio di aggiornamento che tenga conto in tempi rapidi (non oltre un mese dal rilascio sul mercato italiano) di tutte le evoluzioni nei servizi Google (cambi nome, rilascio funzionalità significative, rilascio nuovi applicativi) in modo che la piattaforma continui ad essere un riferimento per il personale del Comune. È fortemente consigliato prendere visione del portale prima di inviare la propria offerta, sebbene ciò non sia ostativo per la partecipazione alla gara.

#### 4.1) MODALITÀ DA SEGUIRE PER VISIONARE IL PORTALE FORMAZIONE

Poiché l'accesso al portale è limitato agli account Google del Comune di Ferrara, il fornitore che intenda prendere visione dello stesso dovrà comunicare un account Google da abilitare all'accesso fino al termine stabilito per la presentazione delle offerte. L'indirizzo PEC al quale inviare la comunicazione è il seguente:

servizioinformatica@cert.comune.fe.it

Nella richiesta dovrà essere indicato un riferimento (o più di uno) contattabile per l'eventuale risoluzione di problemi che dovessero sorgere per l'abilitazione. In mancanza di tale riferimento, o nel caso esso non sia contattabile l'Amministrazione non si assume alcuna responsabilità.

#### 5) MODALITÀ E TEMPI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

L'aggiudicatario nell'avvio in esecuzione del proprio contratto dovrà garantire l'assoluta continuità dell'utilizzo dei servizi senza interruzioni operative e le eventuali attività di migrazione di carattere tecnico/amministrativo dovranno essere effettuate esclusivamente tramite la console amministrativa senza inficiare in alcun modo l'operatività dei client e/o utenti.

L'aggiudicatario dovrà effettuare le opportune verifiche con Google al fine di rispettare i tempi di rinnovo delle licenze.

I rimanenti servizi dovranno essere parimenti attivi dal 1/1/2022.

Per quanto riguarda l'aggiornamento del portale formazione il fornitore dovrà effettuare un primo check sull'allineamento dello stesso con i servizi effettivamente erogati sul mercato italiano da Google entro il 31/1/2022 e provvedere all'eventuale aggiornamento dello stesso entro il 28/2/2022 (o dare comunicazione che non sono necessari aggiornamenti).

I successivi aggiornamenti, a seguito di evoluzioni nei servizi Google, dovranno avvenire entro un mese dal rilascio. Nel caso non ci fossero aggiornamenti il fornitore dovrà darne comunicazione almeno semestralmente garantendo che il portale sia allineato.

#### 6) PENALI

- Per ogni giorno solare di ritardo, oltre al quinto, nell'attivazione del nuovo piano di licenze (punto 2) è prevista una penale di € 100,00
- Per ogni giorno solare di ritardo, oltre al quinto, nell'attivazione dei servizi di cui al punto 2) è prevista una penale di € 100,00
- Per ogni giorno solare di ritardo, oltre al quinto, nel primo aggiornamento del portale della formazione è prevista una penale di € 100,00
- Per ogni giorno solare di ritardo, oltre al quinto, negli aggiornamenti successivi del portale della formazione è prevista una penale di € 100,00
- Per ogni punto percentuale (con arrotondamento per eccesso) inferiore allo SLA richiesto, misurato su ciascun anno solare di fornitura, è prevista una penale:
  - per lo SLA guasti bloccanti di € 250,00
  - per lo SLA guasti non bloccati di € 125,00

## 7) ADEMPIMENTI ALLA SCADENZA DEL CONTRATTO

Alla scadenza del contratto qualora subentrasse una diversa piattaforma tecnologica di “collaboration” il fornitore si deve impegnare a consentire la completa migrazione sulla nuova piattaforma di tutte le utenze rimuovendo ogni ostacolo o impedimento che si possa presentare nelle operazioni di migrazione.

A tale proposito dovrà mettere a disposizione un accesso internet con una banda “in uscita” dal cloud Google che consenta un throughput di almeno 3 Gbit/sec H24 per un periodo di almeno 30 giorni (quindi dal 1/1/2025 al 30/1/2025) senza limiti sul numero di parallelismo di connessioni, né sul numero di caselle/condivisioni migrabili al giorno.

**Il Dirigente del Servizio  
Ing. Massimo Poletti**