

Spett.le

Comune di Spinadesco
c.a. Gent.ma Responsabile Ufficio Ragioneria

Santarcangelo di Romagna, 13 marzo 2020

Oggetto: Offerta Tecnico-Economica nr. 244/ng/2020 relativa ai servizi CloudSicr@web Agile

In riferimento alla Sua gentile richiesta, Le trasmettiamo in allegato la nostra migliore offerta tecnico-economica per la fornitura dei servizi Cloud in oggetto. **La soluzione per voi indicata e' riportata al punto 3.2 della presente.**

Il Cloud Gruppo Maggioli vanta il rispetto di tutti i requisiti organizzativi, di sicurezza ed affidabilità, di performance e interoperabilità, fissati dalle norme definite nella circolare AGID n. 2 del 9 aprile 2018 e rappresentando un fornitore di riferimento organizzazioni pubbliche e private.

Il Cloud Gruppo Maggioli è stato progettato per erogare servizi di tipo IaaS, PaaS e SaaS e la sua architettura modulare, prevede l'uso di soluzioni flessibili e scalabili. Il Gruppo Maggioli gestisce, attraverso uno staff altamente qualificato, interamente tutti i livelli operativi della soluzione Cloud organizzata su infrastrutture tecnologiche di proprietà, ospitate presso i più prestigiosi Data Center del panorama italiano.

Siamo certi che apprezzerà la soluzione da noi proposta, appositamente studiata per assicurare la gestione puntuale delle attività del suo Ente, valorizzare le risorse già in Vostro possesso e offrire ai cittadini un'immagine innovativa ed efficiente.

RingraziandoLa sin da ora per l'attenzione riservataci rimaniamo a Sua disposizione per ogni ulteriore chiarimento.

Cordiali saluti.

Maggioli Spa – Norberto Ghigi

Comune di SPINADESCO

Proposta tecnico economica per servizio Socr@web Agile

Offerta tecnico economica

Indice dei contenuti

1	I servizi Cloud gruppo Maggioli	2
2	Il lavoro Agile (o smartworking)	2
2.1	I campi di applicazione del servizio Socr@web Agile	2
3	La soluzione Socr@web Agile	3
3.1	La soluzione Socr@web Agile SaaS.....	3
3.2	La soluzione Socr@web Agile connettore Cloud	5
3.3	La soluzione Socr@web Agile OnPremise	7
3.4	Listino costi servizio Socr@web Agile.....	9
3.5	Totale offerta economica	10
4	Condizioni Contrattuali.....	10
4.1	Allegati.....	10

1 I SERVIZI CLOUD GRUPPO MAGGIOLI

Mission aziendale del Gruppo Maggioli è da sempre promuovere e accompagnare l'innovazione nelle organizzazioni pubbliche e private attraverso prodotti e servizi che favoriscano evoluzioni tecnologiche e di processo, permettendo così di semplificare la vita a cittadini, professionisti e imprese.

Questa strategia perseguita attraverso divisioni tecniche specializzate in Informatica, Document Management, Editoria e Convegnistica, Gestione delle Entrate e Service, Formazione e Consulenza si è evoluta nel corso degli anni ampliando la propria offerta accreditandosi presso l'Agenzia per l'Italia Digitale AgID come Cloud Service Provider (CSP) AGID per le proprie soluzioni di servizi con offerta disponibile sul Marketplace della Pubblica Amministrazione consultabile all'indirizzo: <https://cloud.italia.it/marketplace/service/45>.

In questa ottica il Gruppo Maggioli una infrastruttura e servizi Cloud di proprietà, individuando e avvalendosi delle migliori soluzioni tecnologiche presenti sul mercato al fine di garantire ai propri clienti i massimi livelli di sicurezza, disponibilità, flessibilità e scalabilità.

Il Cloud Gruppo Maggioli vanta il rispetto di tutti i requisiti organizzativi, di sicurezza ed affidabilità, di performance e interoperabilità, fissati dalle norme definite nella circolare AGID n. 2 del 9 aprile 2018 e rappresentando un fornitore di riferimento organizzazioni pubbliche e private.

Il Cloud Gruppo Maggioli è stato progettato per erogare servizi di tipo SaaS, IaaS e PaaS la sua architettura modulare sottostante prevede l'uso di soluzioni flessibili e scalabili. Il Gruppo Maggioli gestisce, attraverso uno staff altamente qualificato, interamente tutti i livelli operativi dei servizi Cloud proposti su infrastrutture tecnologiche di proprietà, ospitate presso i più prestigiosi Data Center del panorama italiano.

2 IL LAVORO AGILE (O SMARTWORKING)

Il lavoro agile (o smartworking) è una modalità di esecuzione del rapporto di lavoro subordinato caratterizzato dall'assenza di vincoli orari o spaziali attraverso una descrizione di obiettivi e fasi definita da un accordo tra dipendente e datore di lavoro.

La Legge n. 81/2017, definisce in modo chiaro la definizione di smartworking e pone l'accento sulla flessibilità organizzativa, sulla volontarietà delle parti che sottoscrivono l'accordo e sull'utilizzo di strumentazioni che consentano di lavorare da remoto (come ad esempio: pc portatili, tablet e smartphone).

Ai lavoratori agili viene garantita la parità di trattamento - economico e normativo - rispetto ai loro colleghi che eseguono la prestazione con modalità ordinarie. È, quindi, prevista la loro tutela in caso di infortuni e malattie professionali, secondo le modalità illustrate nella Circolare INAIL n. 48/2017.

Il lavoro agile aiuta il lavoratore a conciliare le esigenze di vita personale e attività lavorativa anche in situazioni di contesto critico come quelle odierne (rif. decreto del presidente del consiglio del 01/03/2020 e 04/03/2020). Maggioli Informatica, da sempre attenta alle esigenze della PA, ha introdotto a portafoglio servizi specifici di accesso alla propria suite Socr@web che consentano ai propri Clienti di delineare scenari di attività lavorativa agile parziale o completa.

2.1 I campi di applicazione del servizio Socr@web Agile

La modalità di accesso Agile (o smartworking) alla suite Socr@web, può essere richiesta attraverso la rete commerciale del Gruppo Maggioli ed è contemplata nei seguenti scenari:

- Socr@web Agile SaaS;
- Socr@web Agile Connettore Cloud;
- Socr@web Agile OnPremise.

3 LA SOLUZIONE SICR@WEB AGILE

3.1 La soluzione Socr@web Agile SaaS

La soluzione Socr@web Agile SaaS si applica allo scenario in cui il Cliente dispone della soluzione Socr@web in SaaS presso il Cloud Gruppo Maggioli.

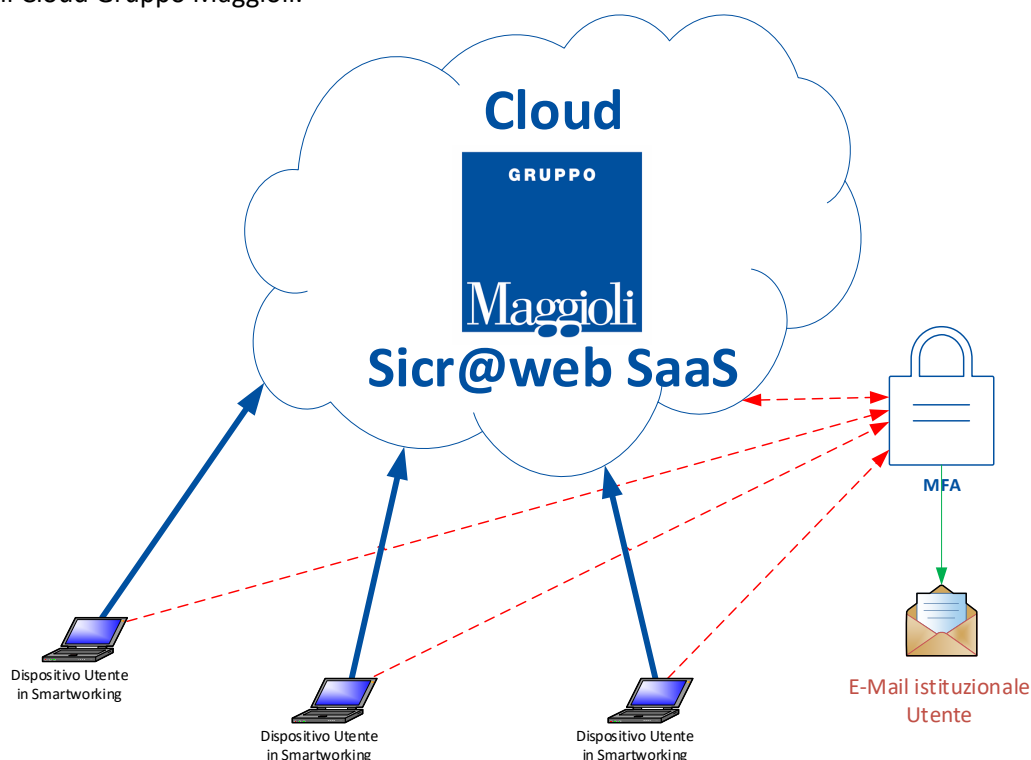


Figura 1Socr@web Agile SaaS

Oltre al tradizionale accesso previsto dalla sede del Cliente viene abilitato un accesso ulteriormente protetto da autenticazione MFA (Multi Factor Authentication) utile alla connessione da parte degli utenti in Smartworking. L'MFA prevede la definizione da parte del cliente di una lista preautorizzata di utenti identificati da nome, cognome e indirizzo e-mail. Il servizio mette a disposizione un portale dove i soli utenti autorizzati dal cliente accedono identificandosi con le credenziali attivate col servizio.

L'utente riceve un messaggio e-mail nella propria casella istituzione contenente un codice OTP (One Time Password) da riportare nel portale web MFA che, una volta verificato il codice, reindirizza sull'accesso alla suite Socr@web in totale sicurezza.

3.1.1 Requisiti Socr@webAgile SaaS

Ogni **Postazione Utente** in Smartworking deve:

- Disporre di una postazione conforme con i requisiti della suite Socr@web (vedi https://wiki.maggioli.it/images/7/7a/Sicraweb-Requisiti_Client_SicraWeb_1.7.pdf);
- Disporre di una utenza MFA univoca (non è consentito l'uso di una stessa utenza MFA da più utenti o dispositivi);
- Accedere alla casella e-mail istituzionale dell'utente cui saranno consegnati gli accessi MFA;
- Essere connessa a Internet con una connessione stabile e disporre di almeno 700Kbps in upload e 7Mbps in download;
- Rispondere a tutti i requisiti minimi di sicurezza indicati dal Cliente;
- Seguire tutte indicazioni "Lavoro agile - Linee guida" (<http://www.funzionepubblica.gov.it/lavoro-agile-linee-guida>)
 - Assicurarsi che il sistema operativo sia aggiornato con le relative patch di sicurezza, antivirus, etc.;
 - Non memorizzare le password di accesso all'utilizzo delle risorse sulle postazioni personali, evitando di scrivere password su post-it e/o fogli lasciati in prossimità della postazione;
 - Non effettuare salvataggi su dispositivi personale e utilizzare le risorse cloud messe a disposizione dal titolare del trattamento, limitando il ricorso a dispositivi esterni opportunamente cifrati;
 - Bloccare la postazione in caso di assenza, seppur temporanea;
 - Non gettare nella spazzatura documenti cartacei utilizzati per l'attività lavorativa contenenti dati personali se non dopo averli tritutati;
 - Comunicare senza ritardo ogni tipo di incidente da cui potrebbe derivare una violazione di dati personali;
- Disporre di una soluzione antivirus aggiornata e funzionante.

3.1.2 Limitazioni applicative Socr@web Agile SaaS

L'erogazione dei servizi attraverso Socr@webSmartworking consentirà di effettuare qualsiasi attività di backoffice, con le seguenti limitazioni di carattere tecnico-logistico:

- per gli Enti subentrati in ANPR sarà necessario certificare le postazioni locali, per poter operare sull'anagrafe relativamente a variazioni/interrogazioni sulla banca dati ANPR;
- per l'utilizzo dei dispositivi, stampanti, scanner, firme, si dovrà valutare la specifica attività di riconfigurazione sulla postazione locale;
- la postazione locale dovrà possedere il medesimo editor di testo (Word, Open Office, Libre Office) utilizzato per la configurazione dei modelli presenti sul Server;
- limitazione su acquisizione e/o produzione di specifica documentazione cartacea, in relazione alla logistica e/o all'utilizzo di stampanti adeguate (es. Atti di Stato Civile);
- La lettura di file con estensioni specifiche richiede l'installazione sulla postazione locale di software specializzati (es. Dike);
- Le prestazioni operative sono condizionate dalla capacità della linea Internet cui è connessa l'utenza.

3.1.3 Limitazioni generali Socr@web Agile SaaS

Per l'attivazione e il funzionamento dei servizi di Socr@web Agile sono inoltre richiesti:

- Definizione di un "Referente unico del Cliente per il delivery del servizio". Il referente dovrà essere reperibile in orario lavorativo per essere contattato dal nostro staff per la definizione dell'intervento di installazione e per il reperimento delle informazioni necessarie.
- Definizione dell'elenco utenze da abilitare nel sistema MFA (lista con nome, cognome ed e-mail istituzionale per ogni utente).

3.2 La soluzione Socr@webAgile connettore Cloud

La soluzione Socr@web Agile Connettore Cloud si applica alle casistiche in cui il Cliente disponga della soluzione Socr@web installata presso infrastrutture OnPremise (presso la propria sede) o su cloud di terze parti.

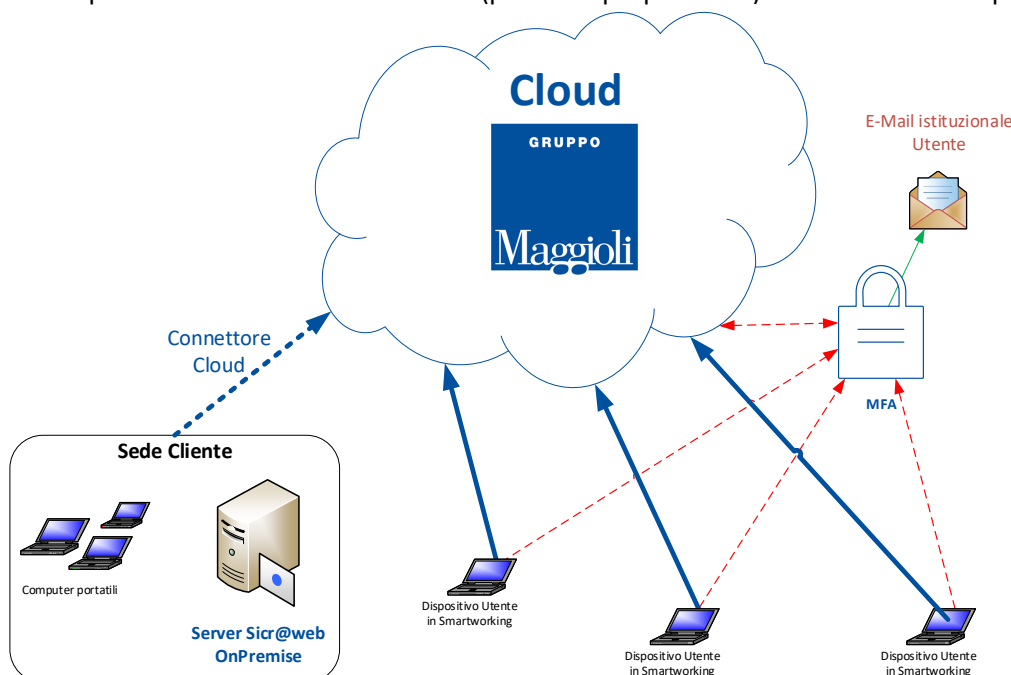


Figura 2 Socr@web Agile connettore cloud

Maggioli propone una semplice soluzione alla difficoltosa problematica di messa in sicurezza dell'accesso in modalità Smartworking ai sistemi gestionali come la suite Socr@web proponendo l'adozione del Connettore Cloud Socr@web del Cloud Gruppo Maggioli.

Il Connettore realizza un tunnel criptato e sicuro tra l'installazione OnPremise di Socr@web e il Cloud Gruppo Maggioli consentendo l'accesso agli utenti che lavorano in modalità Smartworking, senza dover operare alcuna modifica alla rete e alle strutture informatiche del Cliente.

L'accesso all'applicazione viene quindi filtrato e protetto dalle soluzioni di sicurezza del Cloud Gruppo Maggioli anche grazie a l'introduzione di una ulteriore forma di autenticazione MFA (Multi Factor Authentication)

L'MFA prevede la definizione da parte del cliente di una lista preautorizzata di utenti identificati da nome, cognome e indirizzo e-mail istituzionale. Il servizio mette a disposizione un portale dove i soli utenti autorizzati dal cliente accedono identificandosi con le credenziali attivate col servizio.

L'utente riceve un messaggio e-mail nella propria casella istituzione contenente un codice OTP (One Time Password) da riportare nel portale web MFA che, una volta verificato il codice, reindirizza sull'accesso alla suite Socr@web in totale sicurezza.

3.2.1 Requisiti Socr@webAgile connettore Cloud

Ogni **Postazione Utente** in Smartworking deve:

- Disporre di una postazione conforme con i requisiti della suite Socr@web (vedi https://wiki.maggioli.it/images/7/7a/Sicraweb-Requisiti_Client_SicraWeb_1.7.pdf);
- Disporre di una utenza MFA univoca (non è consentito l'uso di una stessa utenza MFA da più utenti o dispositivi);
- Accedere alla casella e-mail istituzionale dell'utente cui saranno consegnati gli accessi MFA;
- Essere connessa a Internet con una connessione stabile e disporre di almeno 700Kbps in upload e 7Mbps in download;
- Rispondere a tutti i requisiti minimi di sicurezza indicati dal Cliente;

- Seguire tutte indicazioni “Lavoro agile - Linee guida” (<http://www.funzionepubblica.gov.it/lavoro-agile-linee-guida>)
 - Assicurarsi che il sistema operativo sia aggiornato con le relative patch di sicurezza, antivirus, etc.;
 - Non memorizzare le password di accesso all'utilizzo delle risorse sulle postazioni personali, evitando di scrivere password su post-it e/o fogli lasciati in prossimità della postazione;
 - Non effettuare salvataggi su dispositivi personale e utilizzare le risorse cloud messe a disposizione dal titolare del trattamento, limitando il ricorso a dispositivi esterni opportunamente cifrati;
 - Bloccare la postazione in caso di assenza, seppur temporanea;
 - Non gettare nella spazzatura documenti cartacei utilizzati per l'attività lavorativa contenenti dati personali se non dopo averli triturati;
 - Comunicare senza ritardo ogni tipo di incidente da cui potrebbe derivare una violazione di dati personali;
- Disporre di una soluzione antivirus aggiornata e funzionante.

Il **Server Socr@webOnPremise** in Smartworking deve:

- Essere basato su sistema operativo Linux;
- Disporre di una connessione a Internet e possibilità di navigare in SSH (TCP porta 22);
- Disporre di una banda Internet minima 2Mbps Up/Down ogni 10 postazioni.

3.2.2 Limitazioni Socr@web Agile connettore Cloud

L'erogazione dei servizi attraverso Socr@webSmartworking consentirà di effettuare qualsiasi attività di backoffice, con le seguenti limitazioni di carattere tecnico-logistico:

- per gli Enti subentrati in ANPR sarà necessario certificare le postazioni locali, per poter operare sull'anagrafe relativamente a variazioni/interrogazioni sulla banca dati ANPR;
- per l'utilizzo dei dispositivi, stampanti, scanner, firme, si dovrà valutare la specifica attività di riconfigurazione sulla postazione locale;
- la postazione locale dovrà possedere il medesimo editor di testo (Word, Open Office, Libre Office) utilizzato per la configurazione dei modelli presenti sul Server;
- limitazione su acquisizione e/o produzione di specifica documentazione cartacea, in relazione alla logistica e/o all'utilizzo di stampanti adeguate (es. Atti di Stato Civile);
- La lettura di file con estensioni specifiche richiede l'installazione sulla postazione locale di software specializzati (es. Dike);
- Le prestazioni operative sono condizionate dalla capacità della linea Internet cui è connessa l'utenza;
- Le prestazioni operative sono condizionate dalla capacità della linea Internet cui è connessa l'Utente e il Server Socr@webOnPremise.

3.2.3 Limitazioni generali Socr@web Agile connettore Cloud

Per l'attivazione e il funzionamento dei servizi di Socr@web Agile sono inoltre richiesti:

- Definizione di un “Referente unico del Cliente per il delivery del servizio”. Il referente dovrà essere reperibile in orario lavorativo per essere contattato dal nostro staff per la definizione dell'intervento di installazione e per il reperimento delle informazioni necessarie;
- Definizione dell'elenco utenze da abilitare nel sistema MFA (lista con nome, cognome ed e-mail istituzionale per ogni utente);
- Reperimento credenziali amministrative dei server Socr@web da usarsi nella fase di installazione del Connettore Cloud;
- Abilitazione per l'intervento in assistenza remota da parte dei tecnici Maggioli, mediante sistemi di telecontrollo e accesso ai sistemi server Socr@web;

- Reperibilità e presidio durante l'attività di installazione remota del Connettore Cloud da parte del "Referente unico del Cliente per il delivery del servizio". (Qualora il contatto non sia reperibile all'ora concordata per l'installazione, l'attività sarà rimandata secondo nuovi accordi da prendersi con il nostro team di delivery);
- Il servizio è disponibile per un massimo di 40 utenti;
- Il servizio è disponibile unicamente per il periodo utile a garantire l'operatività in modalità Smartworking per la durata dell'emergenza COVID19. Al termine dell'emergenza verrà disattivato e tutte le utenze MFA saranno cancellate.

3.3 La soluzione Socr@web AgileOnPremise

La soluzione Socr@web Agile OnPremise si applica alle casistiche in cui il Cliente disponga della soluzione Socr@web installata presso infrastrutture OnPremise (presso la propria sede) o su cloud di terze parti e sia dotato delle sufficienti soluzioni di sicurezza utili a garantire l'integrità, riservatezza e sicurezza delle applicazioni Socr@web esposto agli accessi in Smartworking. Il cliente è responsabile della messa in sicurezza dell'applicazione e dei dati gestiti.

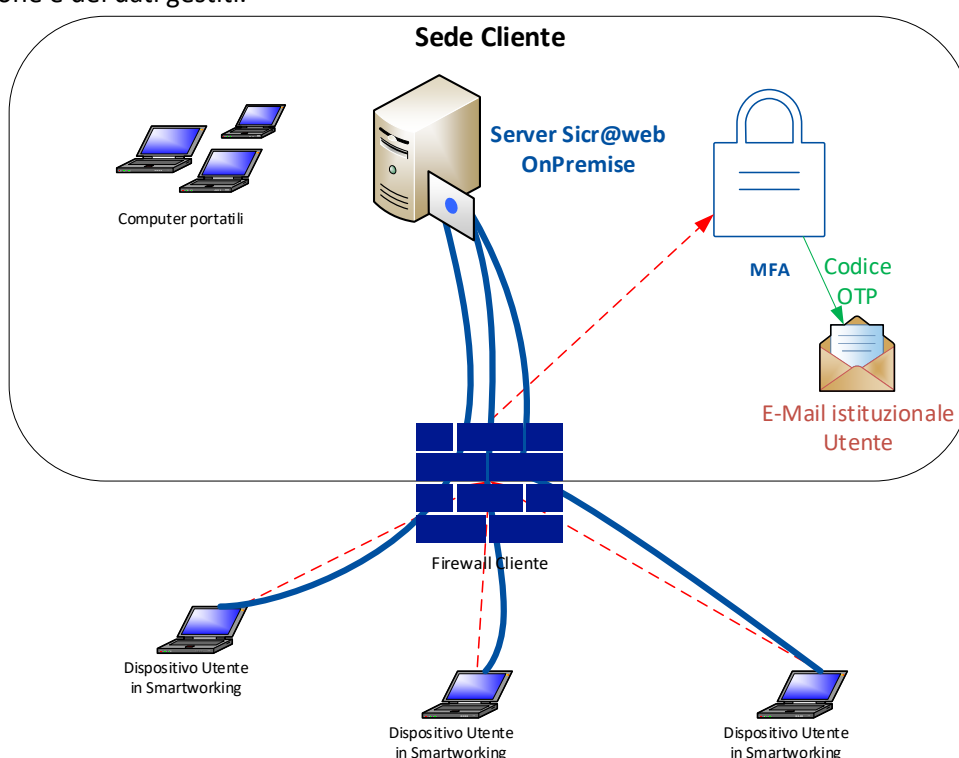


Figura 3 Socr@web Agile OnPremise

Il Gruppo Maggioli mette a disposizione dei clienti la propria soluzione di autenticazione MFA (Multi Factor Authentication) a protezione degli accessi client in Smartworking per essere installata sui sistemi del cliente.

L'MFA prevede la definizione da parte del cliente di una lista preautorizzata di utenti identificati da nome, cognome e indirizzo e-mail. Il servizio mette a disposizione un portale dove i soli utenti autorizzati dal cliente accedono identificandosi con le credenziali attivate col servizio.

L'utente riceve un messaggio e-mail nella propria casella istituzionale contenente un codice OTP (One Time Password) da riportare nel portale web MFA che, una volta verificato il codice, reindirizza sull'accesso alla suite Socr@web in totale sicurezza..

3.3.1 Requisiti Socr@webAgile OnPremise

Ogni **Postazione Utente** in Smartworking deve:

- Disporre di una postazione conforme con i requisiti della suite Socr@web (vedi https://wiki.maggioli.it/images/7/7a/Sicraweb-Requisiti_Client_SicraWeb_1.7.pdf);
- Disporre di una utenza MFA univoca (non è consentito l'uso di una stessa utenza MFA da più utenti o dispositivi);
- Accedere alla casella e-mail istituzionale dell'utente cui saranno consegnati gli accessi MFA
- Essere connessa a Internet con una connessione stabile e disporre di almeno 700Kbps in upload e 7Mbps in download;
- Rispondere a tutti i requisiti minimi di sicurezza indicati dal Cliente;
- Seguire tutte indicazioni "Lavoro agile - Linee guida" (<http://www.funzionepubblica.gov.it/lavoro-agile-linee-guida>)
 - Assicurarsi che il sistema operativo sia aggiornato con le relative patch di sicurezza, antivirus, etc.;
 - Non memorizzare le password di accesso all'utilizzo delle risorse sulle postazioni personali, evitando di scrivere password su post-it e/o fogli lasciati in prossimità della postazione;
 - Non effettuare salvataggi su dispositivi personale e utilizzare le risorse cloud messe a disposizione dal titolare del trattamento, limitando il ricorso a dispositivi esterni opportunamente cifrati;
 - Bloccare la postazione in caso di assenza, seppur temporanea;
 - Non gettare nella spazzatura documenti cartacei utilizzati per l'attività lavorativa contenenti dati personali se non dopo averli tritutati;
 - Comunicare senza ritardo ogni tipo di incidente da cui potrebbe derivare una violazione di dati personali;
- Disporre di una soluzione antivirus aggiornata e funzionante.

Il **Server Socr@webOnPremise** in Smartworking deve garantire:

- Banda Internet minima 2Mbps Up/Down ogni 10 postazioni;
- Adozione di canale cifrato HTTPS con certificato valido DV (consigliato OV);
- Esposizione della sola porta HTTPS con sistemi di protezione IPS e IDS dotati di aggiornamenti automatici per la rilevazione di vulnerabilità zero-day;
- Sistema di protezione anti DOS;
- Limitazione degli accessi basati su IP fisso, ove non possibile con geolocalizzazione IP italiana;
- Limitazione degli accessi basati su reputazione IP;
- Logging del traffico lato firewall e lato endpoint HTTPS;
- Comunicazione SMTP con le caselle postali istituzionali degli utenti.

3.3.2 Limitazioni applicative Socr@webAgile OnPremise

L'erogazione dei servizi attraverso Socr@webSmartworking consentirà di effettuare qualsiasi attività di backoffice, con le seguenti limitazioni di carattere tecnico-logistico:

- per gli Enti subentrati in ANPR sarà necessario certificare le postazioni locali, per poter operare sull'anagrafe relativamente a variazioni/interrogazioni sulla banca dati ANPR;
- per l'utilizzo dei dispositivi, stampanti, scanner, firme, si dovrà valutare la specifica attività di riconfigurazione sulla postazione locale;
- la postazione locale dovrà possedere il medesimo editor di testo (Word, Open Office, Libre Office) utilizzato per la configurazione dei modelli presenti sul Server;
- limitazione su acquisizione e/o produzione di specifica documentazione cartacea, in relazione alla logistica e/o all'utilizzo di stampanti adeguate (es. Atti di Stato Civile);
- La lettura di file con estensioni specifiche richiede l'installazione sulla postazione locale di software specializzati (es. Dike);

- Le prestazioni operative sono condizionate dalla capacità della linea Internet cui è connessa l'utenza.

3.3.3 Limitazioni generali Socr@web Agile OnPremise

Per l'attivazione e il funzionamento dei servizi di Socr@web Agile sono inoltre richiesti:

- Definizione di un "Referente unico del Cliente per il delivery del servizio". Il referente dovrà essere reperibile in orario lavorativo per essere contattato dal nostro staff per la definizione dell'intervento di installazione e per il reperimento delle informazioni necessarie;
- Definizione dell'elenco utenze da abilitare nel sistema MFA (lista con nome, cognome ed e-mail istituzionale per ogni utente);
- Reperimento credenziali amministrative dei server Socr@web da usarsi nella fase di installazione;
- Abilitazione per l'intervento in assistenza remota da parte dei tecnici Maggioli, mediante sistemi di telecontrollo e accesso ai sistemi server Socr@web;
- Reperibilità e presidio durante l'attività di installazione remota da parte del "Referente unico del Cliente per il delivery del servizio". (Qualora il contatto non sia reperibile all'ora concordata per l'installazione, l'attività sarà rimandata secondo nuovi accordi da prendersi con il nostro team di delivery);
- Il servizio è disponibile unicamente per il periodo utile a garantire l'operatività in modalità Smartworking per la durata dell'emergenza COVID19. Al termine dell'emergenza verrà disattivato e tutte le utenze MFA saranno cancellate.

3.4 Listino costi servizio Socr@web Agile

A seguito è riportato il listino **a voi riservato** per tutte le opzioni disponibili del servizio offerto.

Descrizione	Una tantum	Canone
Socr@web Agile Connettore Cloud (comprensivo 10 utenti)	750,00 €	500,00 €/mese

Nota: La postazione operativa dovrà essere conforme ai requisiti tecnici indicati, l'eventuale adeguamento di tali requisiti è a cura del servizio informatico dell'Ente. Il servizio proposto comprende il supporto del servizio assistenza tecnica Maggioli per la configurazione base della postazione di lavoro per la connessione al Sicraweb Agile.

3.5 Totale offerta economica

In funzione di quanto sin qui evidenziato, il canone totale per il servizio Cloud Maggioli Socr@web Agile risulta il seguente:

Quantità	Descrizione	Una tantum	Canone
1	Socr@web Agile Connettore Cloud (comprensivo 10 utenti)	750,00 €	500,00 €/mese

4 CONDIZIONI CONTRATTUALI

Validità dell'offerta: 30 giorni solari consecutivi

Consegna: da definire con l'Ente

IVA di legge a Vs carico

Condizioni di pagamento: Rimessa Diretta 30 gg d.f. f.m.

Qualora voleste usufruire dell'esenzione IVA per i servizi di formazione Vi preghiamo di indicarlo nell'ordine d'acquisto.

4.1 Allegati

Titolo Allegato	Nome file	Versione aggiornata on-line
Infrastruttura Cloud Gruppo Maggioli - Allegato Tecnico	MAGGIOLI SPA - Infrastruttura Cloud Gruppo Maggioli - Allegato Tecnico.pdf	<u>link</u>
Servizi Cloud e sistemistici - SLA Tecnici di Riferimento	MAGGIOLI SPA - Servizi Cloud e sistemistici - SLA Tecnici di Riferimento.pdf	<u>link</u>