

RELAZIONE TECNICA

**RELATIVA ALLA ACQUISIZIONE DEL SERVIZIO IN CLOUD (SAAS) PER IL SUPPORTO E LA
GESTIONE REMOTA DI COMPUTER E DISPOSITIVI (ISL ONLINE)
NELL'AMBITO DELLE ATTIVITÀ ORDINARIE**

Premessa

Il Consorzio LaMMA necessita di uno strumento software per garantire il supporto tecnico remoto alle postazioni di lavoro del personale in sede e remoto e per la gestione di sistemi informatici distribuiti sul territorio (es. stazioni di rilevamento).

La soluzione attualmente in uso (TeamViewer) che è in scadenza a metà Marzo 2026, ha manifestato, nel corso del suo utilizzo, alcune criticità in termini di interfaccia utente e funzionalità operative, che hanno reso opportuna un'analisi del mercato alla ricerca di un prodotto più performante e adeguato alle esigenze dell'Ente, a seguito della quale è stata individuata la soluzione ISL Online che garantisce una migliore rispondenza funzionale, ma soprattutto superiori garanzie in materia di sicurezza dei dati, privacy e conformità normativa, requisiti fondamentali per un ente pubblico. In particolare, la soluzione ISL Online offre piena aderenza ai requisiti del GDPR e ha ottenuto la qualificazione da parte dell'Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale (ACN) per l'utilizzo da parte della Pubblica Amministrazione italiana.

Oggetto dell'appalto

L'appalto ha per oggetto la acquisizione del servizio in modalità in Cloud Software-as-a-Service (SaaS) del software ISL Online per il controllo e l'assistenza remota a computer e dispositivi mobili. La fornitura include gli aggiornamenti e il supporto tecnico per tutta la durata del contratto e presenta le caratteristiche seguenti:

- Qualificazione ACN: Il software ISL Online è qualificato dall'Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale e presente nel Catalogo dei servizi Cloud per la PA. Tale qualifica attesta la rispondenza del servizio a specifici e rigorosi requisiti di sicurezza, affidabilità e conformità normativa.
- Residenza dei Dati (Data Residency): La piattaforma garantisce che tutto il traffico delle sessioni e i dati relativi siano gestiti e mantenuti esclusivamente su server ubicati all'interno dell'Unione Europea, assicurando la piena conformità con il Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR).

- Data Processing Agreement (DPA): Il fornitore mette a disposizione un DPA conforme al GDPR, che disciplina in modo trasparente il trattamento dei dati personali effettuato per conto del Consorzio.
- Sicurezza End-to-End: Tutte le comunicazioni sono protette da crittografia end-to-end (AES 256-bit).

Dettaglio tecnico

La fornitura consiste nell'attivazione di:

n. 1 Servizio ISL Online Standard Cloud comprensivo di 3 sessioni remote concorrenti.

Il servizio abilita le seguenti funzionalità principali:

- Accesso e controllo remoto di computer (Windows, macOS, Linux) e dispositivi mobili.
- Trasferimento file sicuro tra i dispositivi.
- Chat live integrata nella sessione di supporto.
- Gestione centralizzata dei dispositivi e degli accessi.
- Reportistica e registrazione delle sessioni.

Garanzia.

Trattandosi di un servizio in cloud (SaaS), la fornitura include, per l'intera durata contrattuale:

- Supporto tecnico da parte del produttore/rivenditore attraverso live chat e contatto email.
- Accesso a tutte le nuove versioni, aggiornamenti di sicurezza e patch rilasciate.

Termini della prestazione

- Attivazione: il servizio a pagamento dovrà essere attivato entro 10 giorni decorrenti dal ricevimento della lettera di stipula. Il profilo attualmente adoperato, registrato con email lsupport@lamma.toscana.it dovrà essere mantenuto per tutta la durata del contratto.

Verifica di conformità.

La verifica di conformità consisterà nel collaudo positivo delle funzionalità, ovvero nella verifica della corretta attivazione dell'account, della possibilità di effettuare fino a 3 sessioni remote contemporanee e della corrispondenza del piano attivato con quanto ordinato.

Stima dei Costi:

Il costo annuale comprensivo di attivazione, supporto e aggiornamenti è pari a € 1.247,55 oltre Iva per un totale sul quinquennio pari a € 6.237,75 oltre Iva. Il pagamento avverrà tramite fatturazione annuale anticipata a seguito della verifica positiva di conformità.

Il servizio per il periodo 16 marzo - 16 giugno 2026 viene reso gratuitamente.

Il costo complessivo dell'appalto compreso l'importo per l'eventuale revisione dei prezzi è pari a **€ 7.237,75** oltre Iva.

Clausola revisioni prezzi

Qualora nel corso di esecuzione del contratto, al verificarsi di particolari condizioni di natura oggettiva, si determina una variazione, in aumento o in diminuzione, del costo della fornitura superiore al cinque per cento dell'importo complessivo, i prezzi sono aggiornati automaticamente, nella misura dell'ottanta per cento del valore eccedente la variazione del 5 per cento applicata alle prestazioni da eseguire.

Ai fini del calcolo della variazione dei prezzi, saranno utilizzati gli indici sintetici elaborati dall'ISTAT di cui all'art. 60, comma 3, lett. b), del D. Lgs. n. 36/2023, con particolare riferimento al codice Ateco 63.10.10 "Fornitura di infrastrutture informatiche, hosting e attività connesse".

Il costo stimato per l'eventuale revisione dei prezzi è pari ad € 1.000 oltre Iva.

Avvio del servizio e durata

Il servizio viene reso a decorrere dal 16 marzo 2026 e termina 16 giugno 2031.

Procedura proposta:

Non sono attualmente in corso presso la società concessionaria del Ministero dell'Economia e delle Finanze per i servizi informativi pubblici (Consip S.p.a.), convenzioni per la prestazione che si intende acquisire alle quali poter eventualmente aderire.

Si propone, quindi, di procedere con un affidamento diretto sulla piattaforma START ai sensi art. 50, comma 1, lett. b) del D. Lgs. 36/2023 alla Società sotto riportata in quanto ha garantito la continuità dell'erogazione del servizio in essere. Il fornitore è direttamente la casa madre distributrice del prodotto e si è reso disponibile a fornire il servizio con 3 mesi gratuiti di uso. L'Ente, in tal modo, potrà mantenere la continuità di supporto agli utenti nonostante la scadenza dell'attuale supporto prevista per fine marzo 2026.

ISL Remote d.o.o.

Pot za Brdom 100

1000 Ljubljana

VAT: SI24379905

Codice Fiscale: 24379905

Reg. number: 7300514000.

La Società ha svolto nell'ultimo decennio servizi analoghi a quello di cui alla presente relazione.

Sesto Fiorentino, 30 Marzo 2026.

Il referente Tecnico

Simone Montagnani
