

0000299-29/09/2021-AIFA\_DET\_UAA-AIFA\_DET-A



**Oggetto: Affidamento diretto ai sensi dell'art. 36 comma 2 lettera a) d. lgs. n. 50/2016, mediante trattativa diretta sul sistema di e-procurement MePA con l'OE TAI SOFTWARE SOLUTION S.r.l. avente ad oggetto il servizio di assistenza tecnico-sistemistica da erogare sulla piattaforma software Alfresco Digital Business Platform – Enterprise, relativa al supporto ordinario con profilo “Silver” (con gestione fino ad un massimale di 20) ed a n. 25 giornate specialistiche da utilizzare a “consumo” – CIG Z40333A7AE**

#### **IL DIRIGENTE DELL'AREA AMMINISTRATIVA**

**Visto** il decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 300 e successive modificazioni e integrazioni e, in particolare, gli articoli 8 e 9;

**Visto** l'art. 48 del decreto-legge 30 settembre 2003, n. 269, convertito nella legge 24 novembre 2003, n. 326 che ha istituito l'Agenzia Italiana del Farmaco;

**Visto** il decreto n. 245 del Ministro della salute, di concerto con i Ministri della funzione pubblica e dell'economia e delle finanze, del 20 settembre 2004, recante norme sull'organizzazione e il funzionamento dell'Agenzia italiana del farmaco, emanato a norma dell'art. 48, comma 13, sopra citato, come modificato dal decreto n. 53 del Ministro della salute, di concerto con i Ministri per la pubblica amministrazione e la semplificazione e dell'economia e delle finanze del 29 marzo 2012;

**Visto** il Regolamento di organizzazione, del funzionamento e dell'ordinamento del personale dell'Agenzia Italiana del Farmaco, pubblicato sul sito istituzionale dell'Agenzia (comunicazione in Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana – Serie Generale n. 140 del 17 giugno 2016);

**Visto** il decreto del Ministro della Salute del 15 gennaio 2020, con cui il Dott. Nicola Magrini è stato nominato Direttore generale dell'AIFA e il relativo contratto di lavoro individuale sottoscritto in data 2 marzo 2020, con decorrenza in pari data;

**Visto** il decreto del Ministro della Salute del 26 marzo 2021, con cui il Dott. Nicola Magrini è stato confermato nell'incarico di Direttore generale dell'AIFA;

**Visto** l'art. 10, comma 2, lett. e), del predetto D.M. n. 245 del 2004, ai sensi del quale è riconosciuta al Direttore Generale la possibilità di conferire “*specifica delego ai dirigenti delle aree funzionali e degli uffici dirigenziali*”;

**Visto** il Regolamento di contabilità dell’Agenzia Italiana del Farmaco, approvato con delibera del C.d.A. di AIFA n. 2 del 14 gennaio 2021, come modificato con la successiva delibera n. 33 del 28 maggio 2021, e pubblicato sul sito istituzionale dell’Agenzia in data 9 settembre 2021 (comunicazione nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana – Serie Generale n. 216 del 9 settembre 2021)”;

**Visto**, in particolare, l’art. 24 del predetto Regolamento di Contabilità ai sensi del quale *“Il Direttore Generale esercita il potere di sottoscrizione dei contratti pubblici di servizi e forniture, degli Accordi e Convenzioni con enti pubblici o soggetti privati, dei relativi atti di esecuzione e modificazioni, nonché delle determinazioni di autorizzazione di spesa, con possibilità di delega ai dirigenti di II fascia per importi non superiori alle soglie di rilevanza europea.”*;

**Vista** la determinazione del Direttore Generale del 1° aprile 2020, n. 352, con la quale è stato conferito al dott. Antonino Laganà l’incarico di dirigente dell’Area Amministrativa dell’Agenzia Italiana del Farmaco, ai sensi dell’art. 19, comma 5-bis del decreto legislativo n. 165/2001;

**Vista** la determinazione del Direttore Generale del 12 novembre 2020, n. 1157, con la quale è stato conferito, ai sensi dell’art. 19, comma 5, del D.lgs. n. 165 del 2001, alla dott.ssa Raffaella Cugini, dirigente amministrativo di seconda fascia, l’incarico di dirigente dell’Ufficio Attività negoziale e gestione del patrimonio, di cui all’art. 13, comma 3, lett. c), del regolamento dell’Agenzia;

**Vista** la determinazione del Direttore Generale del 21 maggio 2020, n. 619, con la quale il dott. Antonino Laganà è delegato, ai sensi dell’art. 10, comma 2, lett. e) del D.M. n. 245/2004, alla sottoscrizione dei contratti pubblici di servizi e forniture, degli Accordi e Convenzioni con enti pubblici o soggetti privati, dei relativi atti di esecuzione e modificazioni, nonché delle determinazioni di autorizzazione di spesa di importo non superiore alle soglie di rilevanza europea di cui all’art. 35 del codice dei contratti pubblici e ss.mm.ii.;

**Visto** il decreto legislativo 18 aprile 2016 n. 50 recante *“Codice dei Contratti Pubblici”* e ss. mm. ii. ed in particolare l’art. 36, comma 2, lettera a) che, a seguito degli interventi legislativi di cui alla L. n. 120/2020 di conversione del D.L. n. 76/2020 e alla L. n. 108/2021 di conversione del D.L. n. 77/2021, prevede, sino al 30.06.2023, la possibilità di procedere mediante affidamento diretto per contratti di importo inferiore 139.000,00 euro oltre IVA precisando che *“In tali casi la stazione appaltante procede all’affidamento diretto, anche senza consultazione di più operatori economici, fermi restando il rispetto dei principi di cui all’articolo 30 del codice dei contratti pubblici di cui al decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50 e l’esigenza che siano scelti soggetti in possesso di pregresse e documentate esperienze analoghe a quelle oggetto di affidamento, anche individuati tra coloro che risultano iscritti in elenchi o albi istituiti dalla stazione appaltante, comunque nel rispetto del principio di rotazione ”*;

**Visti** i pareri del MIT n. 735 del 24/09/2020 e n. 893 del 30/03/2021 con i quali è stato chiarito che la disciplina delle procedure sotto-soglia di cui all’art. 1 della l. n. 120/2020, tra le quali in particolare quella dell’affidamento diretto, non ha carattere facoltativo ma si sostituisce, sino alla data del 31/12/2021 da ultimo prorogata al 30/06/2023, a quella

contenuta all'art. 36, comma 2, del D. Lgs. n. 50/2016 trattandosi *“di procedure di affidamento più snelle e semplificate, temporanee ma non facoltative, introdotte nell'ottica di rilanciare gli investimenti ed accelerare gli affidamenti pubblici, nell'attuale fase emergenziale”*, precisando che, ove l'amministrazione aggiudicatrice ravvisi specifiche ragioni, in virtù delle quali ritenga necessario procedere tramite procedure maggiormente concorrenziali, potrà procedere anche evitando l'affidamento diretto, dando in tal caso *“conto di tale scelta nella motivazione”*;

**Viste** le Linee Guida di attuazione del D. Lgs. 18 aprile 2016, n. 50 emesse dall'ANAC;

**Visto** il D.P.R. 5 ottobre 2010 n. 207 recante “Regolamento di esecuzione ed attuazione del decreto legislativo 12 aprile 2006, n. 163, recante Codice dei contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture in attuazione delle direttive 2004/17/CE e 2004/18/CE”, per la parte vigente;

**Vista** la determinazione direttoriale n. 2117 in data 21/12/2017, con cui - ai sensi del combinato disposto di cui all'art. 31 del D. Lgs. n. 50/2016, dell'art. 10, comma 2, lett. e) del D.M. n. 245/2004, dell'art. 21 del Regolamento di Contabilità AIFA e del paragrafo art. 7 delle Linee Guida ANAC n. 3 sopra citate – a far data dal 21 dicembre 2017 il dr. Maurizio Trapanese ha assunto il ruolo di “Responsabile delle procedure di affidamento e di esecuzione dei contratti pubblici di servizi e forniture” (RUP) di tutti gli appalti di servizi e forniture e concessioni di servizi in materia ICT, anche per quelli che richiedano necessariamente valutazioni e competenze altamente specialistiche e per acquisti di sistemi informatici e telematici in quanto attinenti a prodotti o servizi connotati da particolari caratteristiche tecniche, di importo inferiore, pari o superiore alle soglie di cui all'art. 35 del Codice;

**Vista** la circolare AgID del 24.06.2016 connessa alla legge di stabilità 2016 e inerente “Modalità di acquisizione di beni e servizi ICT” da attuare in forza del “Piano triennale per l'informatica nella pubblica amministrazione” previsto dalle disposizioni di cui all'art.1, comma 513 e seguenti della legge 28 dicembre 2015, n. 208 (Legge di stabilità 2016)”;

**Visto** il Piano triennale per l'informatica nella pubblica amministrazione 2020-2022 approvato con decreto del Presidente del Consiglio dei ministri del 17 luglio 2020;

**Visto** il Piano Triennale ICT 2021-2023 dell'Agenzia Italiana del Farmaco predisposto, sulla base delle strategie comunitarie e nazionali adottate sul tema dell'Agenda Digitale, a cura del Responsabile della transizione al digitale con il supporto del Settore ICT, quale Ufficio per la transizione al digitale, in piena aderenza con i documenti strategici (Europe 2020, Strategia per la crescita digitale 2014-2020), i documenti di pianificazione (Piano di azione europeo sull'eGovernment, Piani triennali per l'informatica 2018-2020, 2019-2021 e 2020-2022 dell'AgID) che governano il tema a livello nazionale ed europeo, e con la predetta Circolare AgID, nonché le relative previsioni di impegno economico dell'Agenzia Italiana del Farmaci per l'anno 2021;

**Vista** la Delibera n. 41 del 17 giugno 2021 del Consiglio di Amministrazione dell'AIFA, recante l'approvazione del predetto Piano Triennale ICT 2021-2023 dell'Agenzia italiana del Farmaco e la Determina del Direttore Generale n. 976 del 27 agosto 2021 di attuazione della Delibera in parola;

**Visto** in particolare l'art. 1, comma 610, della legge del 27/12/2019 n. 160 a tenor del quale le amministrazioni pubbliche "assicurano, per il triennio 2020-2022, anche tramite il ricorso al riuso dei sistemi e degli strumenti ICT (Information and Communication Technology), di cui all'articolo 69 del codice di cui al decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, un risparmio di spesa annuale pari al 10 per cento della spesa annuale media per la gestione corrente del settore informatico sostenuta nel biennio 2016-2017";

**Tenuto conto** che l'AIFA ai fini delle attività di programmazione, organizzazione e gestione degli acquisti ICT fa riferimento al D.L. del 6 luglio 2011 n. 98, convertito con modificazioni dalla Legge 15 luglio 2011, n.111, il quale all'art. 17, comma 10, lett. d), stabilisce *"di introdurre un diritto annuale a carico di ciascun titolare di autorizzazione all'immissione in commercio per il funzionamento, l'aggiornamento e l'implementazione delle funzionalità informatiche della banca dati dei farmaci autorizzati o registrati ai fini dell'immissione in commercio, nonché per la gestione informatica delle relative pratiche autorizzative, con adeguata riduzione per le piccole e medie imprese di cui alla raccomandazione 2003/361/CE"*;

**Vista** la nota n. 43396 del 16 aprile 2020, con la quale l'AIFA ha richiesto al MEF- Dipartimento RGS – Ispettorato generale di finanza un parere in ordine alla applicabilità all'Agenzia delle norme di contenimento della spesa pubblica in materia di acquisti ICT, di cui alla predetta Legge n. 160/2019, stante il vincolo di destinazione delle risorse relative al diritto annuale riconosciuto alla medesima per il funzionamento del proprio sistema informativo dal su citato art. 17 della Legge n. 111/2011;

**Preso atto** del parere del MEF- Dipartimento RGS – Ispettorato generale di finanza prot. n. 197011 del 28 settembre 2020, con il quale, ribadendo l'orientamento espresso nel precedente parere n. 88909 del 27 ottobre 2010, si conferma la derogabilità delle norme di contenimento della spesa pubblica per quel che attiene agli acquisiti ICT dell'Agenzia, in quanto effettuati con risorse di natura vincolata;

**Vista** la Legge 30 dicembre 2020, n. 178, recante "Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2021 e bilancio pluriennale per il triennio 2021-2023";

**Vista** la delibera n. 41 dell'11 novembre 2020, concernente l'adozione del documento di budget economico 2021 con annesso bilancio di previsione per il triennio 2021-2023, inviata in data 16 novembre 2020 ai Ministeri vigilanti per l'approvazione;

**Preso atto** che l'Agenzia, nell'ambito della propria strategia informatica, al fine di adeguare il proprio sistema di gestione documentale, con determina AM n. 321/2020 ha autorizzato l'acquisto della licenza software annuale Alfresco Digital Business Platform - Enterprise (CIG 83935890C4) *"quale componente architettuale del Sistema Informativo dell'Agenzia che dovrà fornire una visione integrata di tutte le informazioni e i documenti tra loro correlati, inerenti i diversi processi dell'Agenzia, dalla fase di pre-autorizzazione a quella di vigilanza post-marketing"*;

**Considerato** che al fine di garantire il corretto funzionamento della piattaforma documentale e di Business process management Alfresco, utilizzata dai nuovi sistemi

applicativi in corso di realizzazione, con Determina AM 08/2021 è stato autorizzato l'acquisto di n. 20 giornate di servizi professionali di consulenza e assistenza tecnico-sistemistica per la licenza d'uso del software Alfresco Digital Business Platform – Enterprise - CIG ZA4303869C;

**Preso atto** che, per le finalità sopra elencate, le giornate di supporto specialistico previste del citato contratto CIG ZA4303869C sono esaurite;

**Visto** il modulo 232\_01 di "Richiesta Acquisti previsti nel Budget" pervenuto dal Settore ICT, ID n. 170173987-07/09/2021-AIFA-AIFA-P, acquisito in pari data al prot. dell'Ufficio Contabilità e Bilancio, con il quale è stato richiesto l'acquisto, dall'Operatore Economico TAI Software Solution S.r.l., in qualità di unico distributore per l'Italia con attestazione di livello Gold Partner Alfresco, *"del servizio di assistenza tecnico-sistemistica da erogare sulla piattaforma software Alfresco Digital Business Platform – Enterprise, già in uso presso l'Agenzia, relativa al supporto ordinario con profilo Supporto Silver (con gestione fino ad un massimale di 20) e a n. 25 giornate specialistiche da utilizzare a "consumo", per un importo complessivo pari a € 25.500,00 (venticinquemilacinquecento/00) oltre IVA, di cui € 13.000,00 (tredicimila/00) oltre IVA per l'acquisto del pacchetto Supporto Silver e € 12.500,00 (dodicimilacinquecento/00) oltre IVA per l'acquisto di n. 25 giornate specialistiche da utilizzare a "consumo" al costo unitario di € 500,00 (cinquecento/00) oltre IVA a giornata;*

**Preso atto** del visto della sezione "Programmazione e Controllo economico-gestionale" del 06/09/2021, n. 96/21 attestante la copertura finanziaria, ove si precisa che la spesa è da allocarsi sulla disponibilità del conto 31999 "altri servizi informatici" come spesa corrente;

**Vista** la relazione tecnica del 07/09/2021 a firma del Dirigente dell'Ufficio richiedente l'acquisto in argomento nonché RUP della presente procedura, allegata al predetto modulo, nella quale vengono esposti i motivi sottesi all'acquisto *de quo* ed alla quale integralmente si rimanda;

**Visto** l'art. 1, comma 450, L. 296/2006, come modificato dall'art. 1, comma 130, della L. 30 dicembre 2018, n. 145, in virtù del quale *"Fermi restando gli obblighi e le facoltà previsti al comma 449 del presente articolo, le altre amministrazioni pubbliche di cui all'articolo 1 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, nonché le autorità indipendenti, per gli acquisti di beni e servizi di importo pari o superiore a 5.000 euro e inferiore alla soglia di rilievo comunitario sono tenute a fare ricorso al mercato elettronico della pubblica amministrazione ovvero ad altri mercati elettronici istituiti ai sensi del medesimo articolo 328 ovvero al sistema telematico messo a disposizione dalla centrale regionale di riferimento per lo svolgimento delle relative procedure"*;

**Vista** l'offerta del 6 settembre 2021 della società TAI Software Solution S.r.l., allegata alla succitata richiesta, per un importo complessivo pari ad euro 25.500,00 oltre IVA, per l'assistenza tecnico-sistemistica da erogare sulla piattaforma software Alfresco Digital Business Platform – Enterprise, relativa a supporto ordinario con profilo Supporto Silver e a n. 25 giornate specialistiche da utilizzare a "consumo";

**Preso atto** che la TAI Software Solution S.r.l. è iscritta sul MePA all'interno del Bando "BENI" nella Categoria INFORMATICA, ELETTRONICA, TELECOMUNICAZIONI E MACCHINE PER UFFICIO" e del Bando "SERVIZI" nella categoria SERVIZI PER L'INFORMATION & COMMUNICATION TECHNOLOGY";

**Vista** l'autocertificazione dell'assenza di conflitti di interesse con l'operatore economico TAI Software Solution S.r.l. del dott. Maurizio Trapanese, in qualità di dirigente del Settore ICT richiedente l'acquisto, nonché RUP della presente procedura;

**Considerato** che Consip ha introdotto sul Portale del MePA un nuovo strumento informatico denominato "Trattativa Diretta", indirizzato a un unico fornitore, e che risponde alle seguenti fattispecie normative: affidamento diretto, con procedura negoziata, ai sensi dell'art. 36, comma 2, lettera a) del D. Lgs. n. 50/2016 e procedura negoziata senza previa pubblicazione del bando, con un solo operatore economico, ai sensi dell'art. 63 del D. Lgs. 50/2016;

**Viste** le Linee guida ANAC n. 4 di attuazione del D. lgs. 18 aprile 2016, n. 50, recanti *"Procedure per affidamento dei contratti pubblici di importo inferiore alle soglie di rilevanza comunitaria, indagini di mercato e formazione e gestione degli elenchi di operatori economici"* ed in particolare il paragrafo 3.7 secondo cui *"Fermo restando quanto previsto al paragrafo 3.6 (sull'obbligo di applicazione del principio di rotazione degli affidamenti e degli inviti nei sottosoglia), secondo periodo, il rispetto del principio di rotazione degli affidamenti e degli inviti fa sì che l'affidamento o il reinvito al contraente uscente abbiano carattere eccezionale e richiedano un onere motivazionale più stringente. La stazione appaltante motiva tale scelta Pagina 6 di 7 in considerazione della particolare struttura del mercato e della riscontrata effettiva assenza di alternative, tenuto altresì conto del grado di soddisfazione maturato a conclusione del precedente rapporto contrattuale (esecuzione a regola d'arte e qualità della prestazione, nel rispetto dei tempi e dei costi pattuiti) e della competitività del prezzo offerto rispetto alla media dei prezzi praticati nel settore di mercato di riferimento. La motivazione circa l'affidamento o il reinvito al candidato invitato alla precedente procedura selettiva, e non affidatario, deve tenere conto dell'aspettativa, desunta da precedenti rapporti contrattuali o da altre ragionevoli circostanze, circa l'affidabilità dell'operatore economico e l'idoneità a fornire prestazioni coerenti con il livello economico e qualitativo atteso"*;

**Preso atto** della mail integrativa del RUP del 10/09/2021 ove si evidenzia che è opportuno ricorrere all'affidamento diretto, in deroga del principio di rotazione, in quanto *"l'unico partner di livello Gold per l'Italia è la società TAI Software Solution. La qualificazione di Partner Alfresco di livello Gold è un requisito necessario per assicurare il corretto funzionamento della nuova piattaforma documentale adottata dall'Agenzia nel 2021 anche in considerazione del ruolo strategico che tale piattaforma riveste nell'ambito del sistema informativo dell'Agenzia;*

**Visto** l'art. 93 comma 1 del D. Lgs. n. 50/2016 in materia di garanzie provvisorie, in virtù del quale *"Nei casi di cui all'articolo 36, comma 2, lettera a), è facoltà della stazione appaltante non richiedere le garanzie di cui al presente articolo"* e considerato che, avuto riguardo alla tipologia e alla specificità del servizio oggetto della procedura in parola, non si ravvedono particolari esigenze tali da giustificare la richiesta di una garanzia provvisoria;

**Visto** l'art. 103 comma 11 del D. Lgs. n. 50/2016 in virtù del quale "E' facoltà dell'amministrazione in casi specifici non richiedere una garanzia per gli appalti di cui all'articolo 36, comma 2, lettera a)" e considerato che nel caso di specie nemmeno tale garanzia è da considerarsi necessaria anche avuto riguardo all'entità dell'importo contrattuale;

Tutto ciò considerato e premesso

## **DETERMINA**

### **Art. 1**

#### **(autorizzazione all'indizione e al contestuale affidamento)**

1. Per le motivazioni citate in premessa, è autorizzata l'indizione di una procedura di acquisto tramite lo strumento fornito dal MePA della "Trattativa Diretta" sul Me.PA. con l'operatore economico TAI SOFTWARE SOLUTION S.r.l. - P.IVA 04611950488, con sede legale in via Santa Maria Goretti, 16 – 00199 – Roma, per un importo complessivo pari a € 25.500,00 (venticinquemilacinquecento/00) oltre IVA, di cui € 13.000,00 (tredicimila/00) oltre IVA per l'acquisto del pacchetto Supporto Silver e € 12.500,00 (dodicimilacinquecento/00) oltre IVA per l'acquisto di n. 25 giornate specialistiche da utilizzare a "consumo" sulla base delle necessità di AIFA al costo unitario di € 500,00 (cinquecento/00) oltre IVA a giornata – CIG Z40333A7AE.
2. È, altresì, contestualmente autorizzato l'affidamento diretto del contratto in parola all'operatore economico TAI SOFTWARE SOLUTION S.r.l..
3. Si dà atto che l'efficacia del presente affidamento è comunque subordinata alla positiva verifica del possesso in capo all'affidatario dei requisiti previsti dalla vigente normativa.

### **Art. 2**

#### **(autorizzazione alla spesa)**

1. E', a tal fine, autorizzata una spesa complessiva di € 25.500,00 (venticinquemilacinquecento/00) oltre IVA di legge.
2. Detta spesa graverà *pro quota* sul budget degli anni 2021 e 2022.
3. Il pagamento sarà effettuato mediante bonifico bancario sulle coordinate indicate dall'OE TAI SOFTWARE SOLUTION S.r.l.

### **Art. 3**

#### **(pubblicità e trasparenza)**

1. Gli atti relativi alla presente procedura, incluso il presente provvedimento, saranno pubblicati sul sito istituzionale dell'AIFA al link <https://www.aifa.gov.it/bandi-di-gara-e-contratti>.

2. Le pubblicazioni di cui all'art. 29, commi 1 e 2, del D. Lgs. n. 50/2016 e ss.mm.ii. avverranno sul sito del MIT al seguente link [www.serviziocontrattipubblici.it](http://www.serviziocontrattipubblici.it) nel rispetto di quanto previsto dall'art. 29 comma 4 bis del D. Lgs. n. 50/2016 e ss.mm.ii..

Roma,

Firmato digitalmente da: LAGANA' ANTONINO  
Ruolo: Dirigente  
Organizzazione: AIFA - AGENZIA ITALIANA DEL FARMACO  
Data: 29/09/2021 16:19:46

**Il Dirigente**  
*Antonino Laganà*

**Allegati:**

1. Modulo di "Richiesta Acquisti previsti nel Budget" e relativi allegati.
2. Visto della sezione "Programmazione e Controllo economico-gestionale" dell'Ufficio Contabilità e Bilancio attestante la copertura finanziaria.
3. Autocertificazione assenza di conflitti di interesse con la società T.A.I. SOFTWARE SOLUTION S.r.l. rilasciata dal richiedente l'acquisto.
4. Mail integrativa 10/09/2021 del RUP dott. Maurizio Trapanese.

**Pubblicato sul profilo del committente in data \_\_\_\_\_**





All'Ufficio Contabilità e Bilancio

pc:

Ufficio Attività negoziale e gestione  
Patrimonio

SEDE

## RICHIESTA ACQUISTI PREVISTI NEL BUDGET

**Struttura richiedente:** SETTORE ICT

**Centro di costo:**

**Tipologia acquisto richiesto:**

- BENI      ↑  
 SERVIZI      ↑  
 LAVORI

### DESCRIZIONE DELL'ACQUISTO RICHiesto

(specificare se si tratta di Accordo tra PA ex art. 15 L. 241/1990)

#### Servizio professionali di supporto su infrastruttura ALFRESCO

Si richiede l'acquisto per l'assistenza tecnico-sistemistica da erogare sulla piattaforma software Alfresco Digital Business Platform – Enterprise, già in uso presso l'Agenzia, relativa a:

- supporto ordinario con profilo Supporto Silver (con gestione fino ad un massimale di 20);
- n. 25 giornate specialistiche da utilizzare a "consumo".

Si allega offerta del Fornitore TAI Software Solution S.r.l. (P.IVA 04611950488) del 3/9/20201 con relativa attestazione di Gold Partner Alfresco, a protocollo generale AIFA n. 0103755 del 06/09/2021, richiedendo di procedere tramite trattativa diretta mediante Me.Pa.

**Nome fornitore affidatario se individuato dalla Struttura richiedente:**

T.A.I. Software Solution S.r.l.

**Nome operatori da invitare a gara se individuati dalla Struttura richiedente:**

**Durata prevista dell'acquisto dal:** 01/10/2021 (data presunta di attivazione) **al:** 30/09/2022  
con possibilità di rinnovo fino ad esaurimento dei servizi.

**Acquisto da reiterare nel tempo** (barrare NO se acquisto una tantum):

SI

NO

### MOTIVI DELLA RICHIESTA DI ACQUISTO

(Es: carenza di professionalità/strutture interne; l'acquisto non si sovrappone ad altri già effettuati; etc.)

Si veda Relazione Tecnica allegata

**Spesa prevista (I.V.A. ed oneri esclusi): € 25.500,00 IVA esclusa** pro quota per gli anni di cui:

- € 13.000,00 IVA esclusa per il Pacchetto Supporto Silver;
- € 12.500,00 IVA esclusa per le giornate professionali a "consumo".

La spesa è da allocarsi sulla disponibilità del conto 31999 "altri servizi informatici" come spesa corrente.

#### URGENZA:

- SI  
 NO

#### MOTIVI DELL'EVENTUALE URGENZA

---

#### ALLEGATI:

- Bozza di capitolato tecnico** per acquisti che necessitano di particolari competenze tecniche
- Relazione tecnica ex CAD** per l'acquisizione di beni e servizi ICT
- Autorizzazione STDG e nulla osta CB** per acquisti non ricompresi nella programmazione biennale degli acquisti

In caso di fornitore affidatario indicato dalla Struttura richiedente:

- Preventivo protocollato del fornitore**
- Relazione attestante la verifica di congruità tecnico-economica del preventivo/Relazione del DEC, in caso di richiesta di modifica di un contratto in corso**
- Eventuali preventivi protocollati**, se acquisiti da altri operatori
- Dichiarazione di esclusività**, se fornitore che opera in regime di esclusiva
- Mod. 353\_02 'Autocertificazione assenza conflitti di interessi e dichiarazione di imparzialità verso terze imprese'**

In caso di operatori da invitare a gara dalla Struttura richiedente:

- Verbale selezione operatori**
- n. 3 Mod. 353\_02 'Autocertificazione assenza conflitti di interessi e dichiarazione di imparzialità verso terze imprese'**

## FIRMA DEL DIRIGENTE RICHIEDENTE

(apporte la firma digitale ovvero, in caso di firma autografa, indicare anche nome e cognome per esteso)

*Il Dirigente del Settore ICT  
(Maurizio Trapanese)*



TRAPANESE  
MAURIZIO  
AIFA - AGENZIA  
ITALIANA DEL  
FARMACO  
Dirigente  
Amministrativo  
07.09.2021  
13:44:29  
GMT+00:00



Protocollo 2020327DA00

Spett.le  
**AIFA – AGENZIA ITALIANA DEL FARMACO**  
Via del Tritone, 181 - 00187 Roma

Firenze, 3 settembre 2021

**Oggetto: "Proposta attività supporto su infrastrutture ALFRESCO presso AIFA"**

Come da accordi intercorsi, con la presente abbiamo il piacere di sottoporre alla Vostra attenzione la nostra proposta relativa all'oggetto.

Cogliamo l'occasione per ringraziarVi della fiducia concessaci e restiamo a Vostra disposizione per qualsiasi eventuale necessità in merito.

Distinti saluti

A blue ink signature is written over the TAI Software Solution SRL logo, which consists of the letters 'TAI' inside a circle, followed by the text 'SOFTWARE SOLUTION SRL'.

**Ing Angelo Di Carlo**

Enterprise Sales Executive  
*T.A.I. Software Solution S.r.l.*  
Mobile: +39 335 8233929

## 1 - EXECUTIVE OVERVIEW

---

T.A.I. Software Solutions è un System Integrator specializzato nella fornitura di servizi professionali ad alto valore tecnologico negli ambiti di Ingegneria dei Sistemi e Sviluppo Software, con consolidata esperienza nello sviluppo di progetti e gestione di servizi in ambito ALFRESCO. Il presente documento rappresenta la proposizione progettuale per l'erogazione dei Servizi di manutenzione correttiva ed evolutiva per Agenzia Italiana del Farmaco (di seguito "AIFA" o "Cliente").

Nei paragrafi seguenti verranno quindi accuratamente descritti gli ambiti tecnologici oggetto del servizio, i requisiti tecnici e funzionali e le modalità di esecuzione proposti.

L'oggetto del contratto riguarda quindi:

- a) **Supporto Ordinario:** Servizi a Ticket per la manutenzione ordinaria e correttiva
- b) **Plafond Giornate:** Servizi su Richiesta, fra cui i servizi evolutivi e specialistici;

### Infrastrutture coinvolte

Le Macro Aree oggetto del servizio di Assistenza sono le seguenti:

- ALFRESCO

Il supporto compreso include:

- supporto di 2° livello all'ambiente e al prodotto ALFRESCO versione Enterprise;
- Analisi dei percorsi di evoluzione, studio delle soluzioni e contestualizzazione
- la configurazione di tutti i componenti della sola infrastruttura ALFRESCO
- le configurazioni relative a dimensionamento e performance dell'infrastruttura
- Troubleshooting e attività sistemistica in genere

Eventuali nuove aree tecnologiche che saranno implementate o per le quali il Cliente chiederà una integrazione durante l'arco temporale del presente contratto saranno oggetto di proposizione tecnico-economica aggiuntiva al presente progetto

## 2 - DEFINIZIONI

---

**Assessment:** si intendono tutte le attività necessarie alla conoscenza del sistema informatico del cliente. Tali attività comprendono: analisi degli asset, mappatura dei sistemi hardware e software, verifica dei sistemi operativi installati e relative versioni, verifica dei sistemi di connessione remota, etc.

**Infrastruttura Hardware e Software:** L'infrastruttura oggetto del servizio è stabilita nelle e tabelle riportate nel paragrafo –Baseline dell'infrastruttura

**Ticket:** si intende la singola richiesta di supporto

**Incident:** è qualsiasi evento che non fa parte dell'operatività standard di un servizio e che causa, o può causare un'interruzione e una riduzione grave della qualità di tale servizio

**Classificazione incident:** è riportata nel capitolo "Ticket Severity/Priority". I tempi di intervento (presa in carico) sono riportati nel capitolo "SLA e temi di presa in carico" e sono soggetti a verifiche periodiche, misurazioni e vincoli.

**Workaround:** è una correzione temporanea ad un incidente o una sequenza di azioni alternativa a quella che produce l'incidente, utilizzabile dall'utente

**Problem:** è una causa ignota alla base di uno o più incidenti.

**Classificazione del problema** è riportata nel capitolo "Ticket Severity/Priority". I tempi di intervento (presa in carico) sono riportati nel capitolo "SLA e temi di presa in carico" e non sono soggetti a verifiche periodiche, misurazioni o vincoli.

**Altre richieste:** Con questo termine si intendono richieste di Change o di semplici informazioni. I gradi di urgenza di tali richieste sono riportati nel capitolo "Ticket Severity/Priority". I tempi di intervento (presa in carico) sono riportati nel capitolo "SLA e temi di presa in carico" e non sono soggetti a verifiche periodiche, misurazioni o vincoli

**SLA /Service Level Agreement:** Strumenti contrattuali attraverso i quali si definiscono le metriche di servizio e quindi la qualità dello stesso garantite. Gli SLA sono associati esclusivamente ai ticket di tipo Incident e sono misurati sul tempo intercorso tra l'apertura del ticket via Web e la presa in carico dello stesso. L'apertura di un ticket attraverso altri canali (es: Telefono o Mail), non permette l'associazione del ticket a specifici livelli di servizio e severity, invalidando la gestione degli SLA per lo specifico ticket.

**Matrice RACI:** pone in relazione le risorse con le attività delle quali sono responsabili, o con loro aggregazioni, specifica il tipo di relazione fra la risorsa e l'attività: Responsible, Accountable, Consulted, Informed. Con tale strumento viene indicato "chi fa che cosa", all'interno delle attività di change.

**Responsible (R):** è colui che esegue l'attività

**Accountable (A):** è colui che decide ed assegna l'attività.

**Consulted (C):** è la persona che deve essere consultata prima di definire/confermare l'attività.

**Informed (I):** è colui che deve essere informato al momento dell'esecuzione dell'attività.

### **3 - COMPONENTI DEL SERVIZIO DI SUPPORTO**

---

Nel presente capitolo si fa riferimento ad una serie di servizi che sono definiti secondo gli standard internazionali ITIL di seguito brevemente illustrati e contestualizzati nell'ambito dell'offerta di servizi T.A.I Software Solution Srl

**Incident Management:** L'obiettivo del processo di Incident Management è di ripristinare le operazioni normali di servizio il più velocemente possibile con la minima interruzione di servizio al business, assicurando che il migliore livello di servizio e disponibilità siano mantenuti.

#### Fasi del processo

- Registrazione incidente
- Classificazione incidente e supporto iniziale
- Analisi e diagnosi dell'incidente
- Soluzione e ripristino
- Chiusura incidente
- "Ownership" dell'incidente, il monitoraggio e le relative comunicazioni
- Passaggio, concordato con cliente, da fase Incident Management a fase Problem Management, per la ricerca e la soluzione delle cause che hanno generato l'incident

#### Modalità di erogazione e consuntivazione

L'attività di Incident Management sarà erogata secondo il servizio "Supporto Ordinario".

**Problem Management:** L'obiettivo del Problem Management è di minimizzare l'impatto sul business degli incidenti e dei problemi causati da errori nell'infrastruttura IT, e di prevenire la ricorrenza di tali incidenti. Per poter raggiungere questo obiettivo, il Problem Management cerca di determinare la "root cause" (causa ultima) degli incidenti, e focalizza la propria attenzione a migliorare o correggere queste situazioni. Il Problem Management ha degli elementi di reattività (nel senso che i problemi possono rendersi evidenti dal moltiplicarsi degli incidenti) ed altri di proattività (nel senso che è possibile/consigliata l'identificazione dei problemi prima che generino incidenti)

#### Fasi del processo

- Controllo dei Problemi (problema è la causa di uno o più incidenti)
- Controllo degli Errori (un problema diventa errore se la causa ultima è nota o se esiste un workaround)
- Prevenzione dei Problemi (Problem Management proattivo)
- Creazione di Workarounds

#### Modalità di erogazione e consuntivazione

L'attività di Problem Management potrà essere erogata mediante il servizio "Supporto Ordinario" o se richiesta esplicitamente dal cliente mediante il "Plafond giornate". In questo secondo caso l'intervento minimo consuntivabile sarà di 4 ore da remoto o 8 ore on site

**Change Management/Information Management:** si definisce come una richiesta da un utente per un'informazione, consiglio, un cambiamento standard (standard change) o per un accesso ad un servizio IT. Una parte cruciale per l'implementazione del processo è la definizione delle richieste per una accurata pianificazione dei processi di erogazione per ogni tipo di richiesta.

#### Fasi del processo

- Richiesta da parte dell'utente – può essere fatta sia attraverso il Service Desk che attraverso meccanismi automatici (per esempio via intranet/internet)
- Impact analysis risk benefit dei cambiamenti proposti
- Approvazione finanziaria (ove previsto) - chi di dovere approvare i costi relativi alla richiesta. In molti casi questi possono essere pre-approvati
- Altre approvazioni - in molti casi approvazioni aggiuntive possono essere necessarie (per esempio, per l'esecuzione delle attività fuori dal normale orario di servizio)
- Compimento della richiesta - effettuata dallo stesso Service Desk, oppure dal team definito all'interno del processo specifico relativo alla richiesta fatta
- Chiusura - questa fase del processo è simile alla chiusura degli incidenti: la chiusura viene determinata dal feed back positivo da parte del Cliente

#### Modalità di erogazione e consuntivazione

L'attività di Change Management ed eventuali richieste riguardanti il processo di Information Management, che dovessero richiedere tempi di studio ricerca e test superiori all'ora, saranno addebitate nel servizio "Plafond giornate". L'intervento minimo consuntivabile sarà di 4 ore



## 2 - DESCRIZIONE SERVIZIO

### Modalità erogazione del servizio "Supporto Ordinario"

Il servizio di supporto per la risoluzione di eventuali problemi sarà erogato da remoto da figure specialistiche che agiranno direttamente sui sistemi o presteranno assistenza tecnica a figure sistemistiche del cliente. Non è previsto alcun tipo di supporto all'utente finale dei servizi. Nell'ambito del processo di soluzione dei problemi TAI accederà quindi ai sistemi del Cliente mediante VPN (la disponibilità dovrà essere garantita) per analizzare i problemi o per applicare le soluzioni individuate. L'accesso da remoto è una necessità per potere risolvere i problemi a distanza e garantire la celerità degli interventi. Il Cliente sarà comunque sempre informato prima che il personale dia inizio a queste operazioni. Il servizio di remote management è subordinato alla installazione di sistemi di connessione adeguati e sicuri che il Cliente dovrà mettere a disposizione e mantenere in stato di perfetta efficienza

Interventi on site: è garantita la disponibilità di personale TAI per interventi on-site laddove la soluzione al problema, fornita dal servizio di supporto remoto, non sia applicabile direttamente da personale del cliente o tramite connessione remota. Sarà cura del cliente predisporre gli accessi ai sistemi oggetto del presente contratto. Gli SLA concordati, in questo caso, decorrono dal momento dell'accesso fisico. L'intervento on-site necessario sarà addebitato secondo quanto stabilito nel modulo "Plafond giornate". E' possibile la proroga della durata del contratto oltre i 12 mesi contrattuali qualora nel corso di questi non si siano esauriti i ticket disponibili

Il servizio è dimensionato attraverso pacchetti annuali di TICKET erogabili nel corso del periodo di validità del contratto. Ogni qualvolta l'azienda cliente ne faccia richiesta, sarà generato un report che evidenzia il residuo e/o sarà reso disponibile un repository dove in qualsiasi momento l'azienda potrà verificare in autonomia la situazione.

Di seguito riportiamo il dettaglio dei pacchetti di supporto disponibili.

	Supporto BRONZE	Supporto SILVER	Supporto GOLD
DEFINIZIONE DEI SERVIZI DI SUPPORTO			
N° Ticket a contratto*	10	20	illimitati
Tempi di risposta Ticket	Si veda paragrafo "Tempi di Intervento"		
Major aggiornamento di versione	gestito come "Plafond giornate"	gestito come "Plafond giornate"	incluso

\*La durata massima dell'intervento associato ad ogni singolo ticket è di 8H.

Qualora l'Incident richiedesse interventi di durata superiore verranno imputati ulteriori ticket

### **Modalità erogazione del servizio "Plafond Giornate"**

Obiettivo del servizio è la fornitura di una prestazione professionale da parte di personale specializzato che, avendo accertata esperienza e pratica in una materia, consiglia e assiste il cliente nello svolgimento di attività, fornisce informazioni e pareri, esegue attività operativa.

Di seguito sono elencate le tipologie di attività che saranno erogate nell'ambito del servizio:

- Assessment delle infrastrutture
- Riunioni per la definizione e condivisione di obiettivi da raggiungere
- Analisi dei percorsi di evoluzione, studio delle soluzioni e contestualizzazione
- Attività di design di architetture e infrastrutture
- Attività sistemistica in genere

Il servizio è dimensionato attraverso un numero massimo di giornate erogabili nel corso del periodo di validità. Le giornate potranno essere erogate dalle figure previste in funzione delle necessità e degli obiettivi da raggiungere. Per ogni attività svolta sarà rilasciato un rapportino di lavoro comprovante il tempo impiegato che, comunque, non potrà mai essere inferiore alla mezza giornata. Ogni qualvolta l'azienda cliente ne faccia richiesta, sarà generato un report che evidenzia il residuo giornate

Le figure professionali che si pensa di coinvolgere per le attività di questo servizio sono

- Sistemista Senior
- Technical Specialist Open Source
- System/Software Architect

### **Relazioni con i produttori di tecnologie (vendor) o partner tecnologici del cliente.**

I servizi oggetto della presente proposta saranno effettuati anche in collaborazione con i key-partners del cliente, con i quali TAI si relazionerà per avere un supporto privilegiato secondo i canali tipici del produttore/vendor/dispiegatore della tecnologia ed arrivare comunque ad una soluzione soddisfacente. Laddove sia necessaria un'azione di "escalation" verso il produttore della tecnologia (hardware o software) o verso il partner applicativo del cliente, TAI, se autorizzato a farlo, provvederà in nome e per conto del cliente all'apertura del "case" e si occuperà della relativa gestione sino a chiusura del caso stesso. Il cliente dovrà mettere a disposizione le credenziali e le informazioni dei contratti di supporto, di cui il Cliente rimane l'unico contraente, con il vendor/partner. In questo caso gli SLA garantiti da TAI saranno sospesi e saranno riattivati solo la chiusura del "case" da parte del vendor/partner. Il maggior effort di gestione del ticket o l'eventuale assistenza data alla 3° parte per la soluzione del problema saranno consuntivati tramite il "Plafond giornate"

Qualora emerga che il problema individuato sia determinato da idiosincrasie derivanti da software non compatibili, per i quali non sia stata effettuata una verifica antecedente l'installazione, TAI, pur declinando ogni responsabilità, garantirà, in ogni caso, ogni ragionevole sforzo per giungere ad una soluzione.

### **Presa in carico del Servizio**

L'erogazione dei servizi di supporto prevede una fase iniziale di presa in carico dove, tramite una serie di incontri e colloqui tra il Service Manager TAI e lo Staff IT del Cliente, saranno definiti, acquisiti e condivisi:

- Elenco delle referenze per le varie sedi e relativi recapiti
- Determinazione dei referenti per le strutture di datacenter
- Determinazione utenze e ruoli per l'accesso
- Asset interessati al servizio
- Individuazione e documentazione procedure e processi di gestione del servizio
- Eventuale Piano di formazione allo staff del Cliente

I servizi di supporto previsti saranno attivati gradualmente nel corso della fase di take over in base al livello di conoscenza e documentazione raggiunto.

### **Regole di ingaggio**

Per le aperture delle chiamate T.A.I. metterò a disposizione un sistema di Trouble Ticket, raggiungibile via e-mail, che fungerà da Unico Punto di Contatto per tutte le problematiche connesse agli ambienti oggetti del presente contratto.

Su richiesta del Cliente, TAI si rende disponibile a valutare l'utilizzo alternativo degli attuali sistemi in uso presso il cliente stesso

### **Orari del servizio**

Il supporto offerto è sempre da intendersi "Business Hours", cioè erogato nei giorni feriali dal lunedì al venerdì in orario di ufficio (9-13; 14-18), con esclusione delle festività locali (nel caso specifico PISA) e nazionali (ITALIA) ed i giorni di sciopero della categoria.

Estensione orario di presidio. Nel caso il Cliente manifesti la necessità di estendere l'orario di presidio oltre a quanto definito, potrà richiedere interventi extra-orario o di reperibilità in modo da avere garantita la disponibilità di figure tecniche di delivery al di fuori dell'orario concordato nel Contratto Base. Tali figure forniranno il supporto necessario al ripristino dei servizi, in base alla matrice RACI stabilita con il cliente. Nel caso il Cliente abbia la necessità occasionale di accedere ai servizi di supporto al di fuori dell'orario di presidio, gli interventi saranno effettuati a seconda della disponibilità di personale tecnico e non coperti da SLA. Tali interventi saranno soggetti a fatturazione secondo le tariffe vigenti

## Ticket Severity/Priority

Ad ogni ticket sarà assegnato grado di priorità (severity), definito direttamente dal cliente in fase di apertura della richiesta. Il grado di severity dipende dal tipo e dalla priorità delle richieste di supporto ed è categorizzato nelle seguenti modalità:

Priorità	Tipologia	Definizione tipo di disservizio
Sev-1	Critico	<p>L'infrastruttura è indisponibile o che il servizio in produzione è Down e nessuna soluzione alternativa (workaround) immediatamente disponibile</p> <p>Per down del servizio in produzione si intende:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Errore software su ambiente di produzione che impatta gravemente sull'utilizzo della soluzione da parte del Cliente;</li> <li>• la perdita dei dati di produzione;</li> <li>• impossibilità di accedere all'ambiente per cause imputabili al software Alfresco</li> </ul> <p>Il livello SEV-1 prevede che il cliente metta a disposizione una risorsa tecnica dedicata per tutta la durata dell'intervento di ripristino delle funzionalità. Se il cliente non è in grado di mettere a disposizione la risorsa richiesta, il livello di urgenza passerà automaticamente a SEV-2</p>
Sev-2	Importante	<p>Alcune funzionalità dell'infrastruttura sembrano presentare problemi o che chi siano alcune funzionalità del software gravemente compromesse</p> <p>Questo livello prevede:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• che le attività di base del servizio proseguono in modo parziale</li> <li>• che il problema impatta significativamente su una parte delle attività e della produttività del cliente;</li> <li>• che il software sia esposto a potenziali perdite o interruzioni di servizio.</li> </ul>
Sev-3	Marginale	<p>Il problema riscontrato non ha impatto significativo sul normale svolgimento delle attività e l'intervento è differibile</p> <p>Questo livello prevede:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• malfunzionamenti a medio e basso impatto che comportano perdite di funzionalità parziali e/o non critiche;</li> <li>• malfunzionamenti che impattano in maniera minore sull'utilizzo delle funzionalità da parte del cliente e per i quali sia disponibile una soluzione alternativa (workaround).</li> </ul>
Sev-4	Bassa	Attività da pianificare

Le richieste di supporto derivanti da qualsiasi intervento straordinario e particolarmente invasivo (aggiornamento di sistema, variazioni alla struttura di rete, ecc) svolto autonomamente dal cliente, senza un adeguato preavviso a TAI, saranno sempre classificate al livello minimo di urgenza, e saranno, quindi gestite con i tempi previsti per questa categoria, nel pacchetto di supporto acquisito.

## Tempi di Intervento

I tempi di presa in carico delle segnalazioni, intesi come il periodo di tempo che intercorre fra la segnalazione e la conferma effettiva che il problema è stato preso in carico dal reparto tecnico. sono definiti sulla base del tipo di supporto e della Severity associata.

La successiva tabella illustra i tempi di intervento previsti dall'apertura del Ticket.

	BRONZE	SILVER	GOLD
Priorità	Tempo di intervento in orario di Presidio		
<b>SEV-1</b>	8H	6H	4H
<b>SEV-2</b>	24H	24H	12H
<b>SEV-3</b>	48H	48H	24H
<b>SEV-4</b>	da pianificare		
<b>Preavviso attivazione Plafond Giornate</b>	10gg	7gg	5gg

I tempi indicati sono tutti relativi all'orario di presidio previsto per il servizio (9-13; 14-18): dal punto di vista della verifica dei valori di SLA comunicazioni che arrivino fuori dall'orario di presidio saranno considerate come pervenute all'inizio del periodo di copertura immediatamente successivo. Nel caso fosse necessaria l'apertura di un ticket nei confronti di uno o più vendors di tecnologia, è richiesta la disponibilità dei relativi contratti di assistenza con SLA compatibili con i tempi di risoluzione richiesti

Per l'attivazione di prestazioni legate al Plafond Giornate la richiesta esplicita da parte del Cliente potrà essere fatta tramite un'email inviata ad un alias da concordare. La richiesta sarà presa in esame nel corso del normale orario di lavoro come sopra stabilito, e riceverà risposta tramite la pianificazione di conseguenza dell'attività stessa. La presa in carico della richiesta, o meglio la sua accettazione, e l'erogazione del servizio richiesto sottostanno agli SLA esposti nella successiva tabella

### Matrice Responsabilità

TASK	TAI	CLIENTE
Monitoraggio	I	R
Creazione nuove infrastrutture (es. nuove istanze )	CI	R
Aggiornamento/patching critico	A	RCI
Supporto di 2° livello troubleshooting e risoluzione incident	R	CI
Gestione incident presso il supporto del vendor	R	CI
Configurazione e change management	CI	RA

R=responsabile dell'esecuzione dell'attività  
A=approva l'attività e ne supervisiona l'esito  
C= effettua consulenza per l'esecuzione dell'attività  
I=deve essere informato sull'attività e/o sugli eventuali stati di avanzamento

## CORRISPETTIVO ECONOMICO

Poiché lo studio oggetto della presente offerta si prefigura come un'attività di supporto i cui costi sono dovuti alle tariffe professionali del personale impiegato, vengono di seguito riportate

- le tariffe giornaliere del personale tecnico TAI, che potrà operare presso la sede del Cliente o remotamente presso la sede della TAI, sulle aree di competenza specialistica.
- Il numero di giornate che si pensa di impiegare nell'arco del periodo contrattuale

I servizi previsti nella fornitura saranno erogati da personale qualificato messo a disposizione per il progetto. TAI procederà all'esecuzione delle attività sopra citate nei tempi concordati col responsabile di progetto de Committente: eventuali modifiche alla pianificazione ed all'elenco delle attività potranno essere concordate dalle parti in corso d'opera.

Nel dettaglio:

### Supporto Ordinario

Profilo Supporto	P.zo Totale
Pacchetto Supporto Silver	13.000,00
<u>Opzionale</u> Ulteriore Pacchetto di 10 Ticket da attivare all'occorrenza	5.000,00

### Plafond Giornate

Profilo	Giornate/U	P.zo Unitario	P.zo Totale
Systems/Software Administrator Senior	25	500,00	12.500,00

Le tabelle precedenti riportano quindi il dettaglio dei costi del package di attività, che sono relativi solo ai servizi che saranno puntualmente richiesti a TAI e non sono relativi al completamento del progetto a cui tale attività fanno riferimento.

La consuntivazione delle giornate da remoto avverrà a partire dalla presa in carico dell'attività parte dello specialista fino a chiusura in modalità oraria, con un minimo consuntivabile di 4h per Problem o Info/Change Management e di 2 ore per Incident Management. Le attività on site saranno svolte con interventi della durata minima di un giorno ed una pianificazione che rispecchierà quella indicata nei precedenti paragrafi.

L'elenco sopra riportato potrà essere soggetto a modifiche per permettere al cliente di gestire un numero di interventi maggiore per alcune categorie, a seguito di specifici eventi che potranno insorgere durante la conduzione operativa, fermo restando il valore economico complessivo del totale della fornitura.

Tutte le giornate dei plafond remoto e presso il cliente che non sono saranno erogate nell'anno previsto dal contratto saranno portate all'anno successivo. L'eventuale corrispettivo economico addizionale per ciascuna giornata da corrispondere a TAI andrà discusso fra TAI e il cliente e comunque non potrà in nessun modo superare il 5% dell'importo unitario delle giornate per ciascun basket

## MODALITA' EROGAZIONE

---

I servizi previsti nella fornitura saranno forniti sotto forma di giornate/uomo erogate da personale qualificato messo a disposizione per il progetto. TAI procederà all'esecuzione delle attività sopra citate nei tempi concordati col responsabile di progetto: eventuali modifiche alla pianificazione ed all'elenco delle attività potranno essere concordate dalle parti in corso d'opera.

TAI garantisce che i propri servizi di supporto saranno eseguiti a regola d'arte dai propri addetti dotati di adeguata preparazione professionale, in perfetta osservanza degli standard qualitativi.

### ***Assunzioni e Dipendenze***

TAI farà affidamento sulle seguenti assunzioni e dipendenze per poter realizzare il servizio richiesto. Nel caso in cui, per mancanza di informazioni da parte del Committente, queste assunzioni e dipendenze si rivelassero inesatte o incomplete, oppure il Committente non ottemperasse alle stesse, TAI si riserva il diritto di modificare la pianificazione, il prezzo o lo scopo del servizio.

1. per le fasi di progetto il Committente individuerà le figure professionali in possesso di adeguate competenze per la propria area di responsabilità
2. Al momento dell'avvio del progetto, il Committente fornirà i dispositivi HW, destinati a supportare i software sviluppati, perfettamente testati e funzionanti
3. qualora le attività dovessero riguardare sistemi già installati, TAI richiede come prerequisito che il Committente effettui backup degli stessi. Nell'ambito della fornitura del Servizio, TAI non potrà essere ritenuta in alcun modo responsabile per quanto riguarda i dati eventualmente messi a disposizione dal Committente
4. meeting e incontri avranno luogo presso la sede concordata dalle parti
5. per garantire al Committente la continuità delle prestazioni da erogare, TAI si avvarrà, in accordo con il committente, di più figure professionali a cui affidare l'esecuzione dei compiti assegnati in modo da sopperire ad una eventuale indisponibilità della/e figura/e normalmente impiegata/e.  
A tal fine TAI metterà a disposizione figure che soddisfano i requisiti richiesti per il corretto svolgimento delle operazioni. TAI si riserva il diritto di avvalersi dei servizi di subappaltatori nei ruoli ritenuti appropriati
6. le attività avranno inizio a partire da una data concordata da TAI e il Committente
7. le attività e i rilasci che TAI si impegna a fornire nell'ambito del suddetto Servizio sono quelle specificamente indicate in questo documento
8. tutte le valutazioni espresse relativamente al Servizio sono il frutto della migliore analisi tecnica possibile operata da TAI sulla base delle informazioni disponibili
9. TAI non sarà ritenuta responsabile dei problemi di progettazione derivanti dalla mancata presentazione delle informazioni necessarie da parte del Committente
10. Il Committente consegnerà per tempo a TAI tutta la documentazione necessaria per erogare il Servizio

11. l'oggetto della presente Proposta esclude la realizzazione di eventuali raccomandazioni o di nuove attività derivanti dall'erogazione di quanto previsto dalla Proposta stessa
12. TAI si attiverà con ogni ragionevole sforzo per rispettare i tempi di esecuzione concordati

Il Committente fornirà a TAI:

1. copia aggiornata della configurazione dei sistemi e della documentazione pertinente per lo svolgimento del Servizio
2. accesso alle strutture ed ai sistemi pertinenti sulla base delle esigenze di erogazione del Servizio
3. ambienti di lavoro adeguati per l'erogazione delle attività di progetto
4. documentazione contenente i requisiti aziendali, gli accordi sui livelli di servizio del Committente e gli standard operativi in uso
5. disponibilità a contattare le figure professionali più adeguate del Committente e/o dei suoi fornitori al fine di fornire tutte le informazioni utili per lo svolgimento del Servizio
6. una procedura di escalation nel caso in cui non venissero fornite a TAI informazioni e risorse pertinenti al Servizio, al fine di garantire il completamento di quest'ultimo nei tempi stabiliti
7. una figura di riferimento tra il personale del Committente disponibile per tutta la durata del Servizio, in modo da fornire informazioni e risorse a TAI secondo le modalità ed i tempi stabiliti.



## **TERMINI E CONDIZIONI DI FORNITURA**

---

### ***Modalità di fatturazione***

Salvo diversi accordi, la fatturazione per le attività avverrà secondo il seguente schema

- Supporto ordinario – ad attivazione servizio
- Platform giornate - trimestralmente posticipate a consuntivo delle attività erogate

### ***Modalità di pagamento***

Tutte le fatture saranno pagate dalla Committente mediante bonifico bancario con valuta fissa per il beneficiario a 60 giorni dalla data della fattura, fine mese. Le fatture saranno emesse da TAI in base ai criteri stabiliti al precedente punto.

### ***Attività fuori orario e straordinarie***

Qualora il committente ritenga che il lavoro richiesto non possa essere effettuato durante il normale orario di lavoro può richiedere a TAI prestazioni in diverso orario (notturno, feriale, festivo) e richiedere prestazioni di reperibilità. Tali prestazioni non potranno superare il 20% del totale dell'ordine e saranno retribuite secondo il seguente schema:

1. Interventi straordinari (dalle 19:00 alle 22:00):                      maggiorazione del 20% della tariffa
2. Interventi notturni e festivi    maggiorazione del 100% della tariffa

L'attività di reperibilità senza intervento, si calcola su base oraria di disponibilità, secondo il seguente schema:

1. reperibilità feriale (dalle 18:00 alle 22:00):                              20% della tariffa
2. reperibilità notturna e festiva:    50% della tariffa

### ***Riservatezza e Proprietà Intellettuale***

Le parti si impegnano a non trasmettere a terzi, sia durante il periodo di validità del presente svolgimento delle attività sia successivamente, qualsiasi informazione riservata, relativa ai prodotti, ai piani, al commercio o alla organizzazione delle controparti.

Le parti garantiscono che tutti gli obblighi di riservatezza sono assunti anche per conto dei propri dipendenti e delle altre persone coinvolte nella esecuzione dei lavori.

Una volta concluso e accettato, TAI fornirà i sorgenti e gli eseguibili dei moduli software realizzati su indicazione di quest'ultima. Il Committente conserverà inoltre la proprietà intellettuale delle applicazioni realizzate.

### ***Condizioni di fornitura***

Per quanto non esplicitamente riportato nel presente documento, l'offerta è disciplinata dalle Condizioni Generali di Vendita TAI, consultabili sul sito [www.tai.it](http://www.tai.it), che si applicano integralmente. In deroga a quanto previsto dall'articolo 1342 primo comma, codice civile, eventuali nuove condizioni da Voi aggiunte nella presente offerta non prevarranno su quelle delle condizioni generali

### ***Validità dell'offerta***

La presente offerta è riservata esclusivamente all'attività in oggetto ed ha validità 60 giorni lavorativi.



06 May 2021

**Alfresco Partnership Certification Letter for T.A.I. Software Solution S.r.l**

**To Whom It May Concern:**

Alfresco Software Limited (“Alfresco”) hereby confirm that T.A.I. Software Solution S.r.l (“T.A.I.”), as of date of this letter, is a confirmed and certified channel partner of Alfresco. This title and the related rights are established and governed by the channel partner agreement signed by T.A.I. and Alfresco, including without limitation granting to T.A.I., among others, the right to resell license subscriptions for the use of Alfresco products on the terms of that agreement.

Currently T.A.I. has reached the level of “Gold” Alfresco systems integrator channel partner according with the Alfresco partnership program which corresponds to the old Alfresco partnership program Strategic level.

**“Company”**

**Alfresco Software Limited**

**Signature:**

DocuSigned by:  
 By: *Nancy Anna Person*  
 7FE85A62E9AE43C...  
 Name: Nancy Anna Person  
 Title: EVP, Chief Financial Officer  
 Date: May 6, 2021 | 14:53:11 EDT

*Legal*

Approved By: *MP*<sup>DS</sup>

Date: May 6, 2021 | 14:26:10 EDT



**AUTOCERTIFICAZIONE ASSENZA CONFLITTI DI INTERESSE E  
DICHIARAZIONE DI IMPARZIALITA' VERSO TERZE IMPRESE AI SENSI DEGLI ARTICOLI 46, 73 E 76  
D.P.R. 445/2000**

Il sottoscritto Maurizio Trapanese in qualità di dirigente richiedente l'avvio di una procedura di affidamento diretto di servizi, con la società:

*T.A.I. Software Solution S.r.l.*

per le seguenti ragioni:

*Acquisizione servizi professionali per attività di supporto su infrastrutture ALFRESCO presso AIFA.*

Dichiara di impegnarsi ad esercitare la propria attività in modo imparziale e senza preferenze o favoritismi.

Consapevole delle sanzioni penali, nel caso di dichiarazioni non veritiere e falsità negli atti, richiamate dall'art. 76 D.P.R. 445 del 28/12/2000 dichiara, inoltre, ai sensi dell'art. 77, commi 4, 5, 6 e 9 del D. Lgs. n. 50/2016 di non trovarsi in nessuna delle situazioni di incompatibilità ivi previste e/o indicate nelle Linee Guida/Determinazioni adottate/adottande in merito dall'ANAC.

In virtù dell'art. 14 del codice di comportamento dei pubblici dipendenti (D.P.R. 62 del 16/04/2013) e dell'art. 15 del Codice di comportamento dell'AIFA, dichiara, infine, di non aver già concluso nel biennio precedente contratti a titolo privato con alcuna delle suddette imprese, ad eccezione di quelli conclusi ai sensi dell'art. 1342 del cod. civ..

Dichiara, infine, di essere consapevole che la presente dichiarazione verrà pubblicata sul profilo informatico dell'Agenzia ai sensi degli artt. 29 e 77 del D. Lgs. n. 50/2016.

Data 7 settembre 2021



TRAPANESE MAURIZIO  
(710) AGENZIA  
ITALIANA DEL  
FARMACO  
Dirigente  
Amministrativo  
07.09.2021 13:44:29  
GMT+00:00

### **Informativa ai sensi dell'art. 13 del Regolamento (UE) 2016/679**

Ai sensi e per gli effetti dell'art. 13 del Regolamento (UE) 2016/679 (di seguito anche "Regolamento"), l'Agenzia italiana del Farmaco (di seguito anche "AIFA"), con sede in ROMA, via del Tritone n. 181, in qualità di Titolare del trattamento, informa che i dati personali conferiti attraverso la compilazione del presente modulo saranno trattati esclusivamente ai fini della corretta esecuzione del contratto in essere tra le parti. I dati personali saranno conservati per il tempo necessario al perseguimento delle finalità per le quali sono stati acquisiti, fatto salvo un periodo di conservazione superiore, ove richiesto da norme di legge, regolamento, o nel caso in cui il trattamento si riveli necessario per soddisfare altre finalità di natura legale. I dati personali saranno trattati esclusivamente da dipendenti e collaboratori autorizzati e adeguatamente istruiti, e potranno essere trattati anche da enti esterni, pubblici e privati, previamente designati, mediante specifico accordo ai sensi dell'art. 28 GDPR, responsabili del trattamento. Potranno inoltre essere comunicati ad altre Autorità Pubbliche e Pubbliche Amministrazioni, per l'adempimento di obblighi di legge o regolamento e non saranno oggetto di trasferimenti al di fuori dell'Unione Europea. Gli interessati hanno diritto di ottenere dall'AIFA, secondo quanto previsto dalla normativa vigente, l'accesso ai dati personali e la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che li riguarda o di opporsi al trattamento (articoli 15 e ss. del Regolamento). L'apposita istanza all'AIFA è presentata contattando il Titolare ([direzione\\_generale@aifa.gov.it](mailto:direzione_generale@aifa.gov.it)) o il Responsabile della Protezione dei Dati all'indirizzo ([responsabileprotezionedati@aifa.gov.it](mailto:responsabileprotezionedati@aifa.gov.it)). Gli interessati, ove ritengano che il trattamento effettuato avvenga in violazione di quanto previsto dal Regolamento, hanno il diritto di proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali.

Data richiesta	7-set-21	n° richiesta	96/2021	Struttura	Settore ICT	
Riferimento richiesta mod 232/01		ID. 170177678 del 07/09/2021				
Descrizione servizio/merce	Acquisto dei Servizi professionali di supporto della piattaforma documentale ALFRESCO per 12 mesi.					
Classificazione conto bilancio	Descrizione conto	Importo previsto(iva inclusa)	Competenza dal	Competenza al	Progetto o eventuale n. CIG/CUP	Risorsa
31999	Altri servizi informatici	5.681,77	1-nov-21	31-dic-21		2021OFEE
31999	Altri servizi informatici	25.428,23	1-gen-22	30-set-22		
		<b>31.110,00</b>				

Note:

---



---

**Proposta riallocazione risorse non utilizzate**

Motivazione:

---



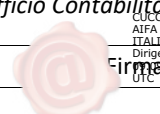
---

Conto rettificato

Classificazione conto bilancio	Descrizione conto	Importo previsto	Competenza dal	Competenza al	Progetto	Risorsa vincolata

Conto riallocato

Classificazione conto bilancio	Descrizione conto	Importo previsto	Competenza dal	Competenza al	Progetto	Risorsa vincolata

Visto "Programmazione e Controllo economico-gestionale"		Visto Il Dirigente ufficio Contabilità e Bilancio		Determina assegnata	
Data	Firma	Data	Firma	Data	n°
09/09/2021					

Attività negoziale assegnata a

Procedura prescelta

**Zimbra****s.leone@aifa.gov.it**

---

**RE: Offerta per trattativa diretta n. 1857902 - CIG Z40333A7AE**

---

**Da :** Angelo Di Carlo <adicarlo@tai.it>

mar, 12 ott 2021, 10:49

**Oggetto :** RE: Offerta per trattativa diretta n. 1857902 - CIG Z40333A7AE**A :** Stefano Leone <s.leone@aifa.gov.it>, dicarlo@tai.it**Cc :** Trapanese Maurizio <m.trapanese@aifa.gov.it>, Cugini Raffaella <r.cugini@aifa.gov.it>, Iolandi Walter <w.iolandi@aifa.gov.it>, Lista Ufficio Gare <ufficiogare@aifa.gov.it>Le immagini esterne non sono visualizzate. [Visualizza immagini sotto](#)

Buongiorno dr Leone

Le confermo che lo sconto va interamente applicato alla parte a canone

Cordialmente

A.Di Carlo

Inviato dal mio Galaxy

----- Messaggio originale -----

Da: Stefano Leone &lt;s.leone@aifa.gov.it&gt;

Data: 12/10/21 10:39 (GMT+01:00)

A: dicarlo@tai.it

Cc: Trapanese Maurizio &lt;m.trapanese@aifa.gov.it&gt;, Cugini Raffaella &lt;r.cugini@aifa.gov.it&gt;, Iolandi Walter &lt;w.iolandi@aifa.gov.it&gt;, Lista Ufficio Gare &lt;ufficiogare@aifa.gov.it&gt;

Oggetto: Offerta per trattativa diretta n. 1857902 - CIG Z40333A7AE

Buongiorno dott. Di Carlo,

in merito all'offerta presentata sul MePA per la trattativa diretta in oggetto, le chiedo se lo sconto, pari a € 1000,00, vada applicato alla parte a canone profilo Supporto Silver offerto inizialmente a € 13.000,00 oltre IVA di legge.

Se così fosse, il nuovo prezzo sarebbe quindi pari a € 12.000,00 oltre IVA di legge.

Resterebbe ferma la quotazione pari a € 500,00 a giornata da utilizzare a "consumo" per un totale di n. 25, e per un importo totale pari a € 12.500,00 oltre IVA di legge.

Resto in attesa di una sua conferma in merito per procedere alla stipula sul MePA.

Cordiali saluti

---

**Stefano Leone****Ufficio Attività Negoziale e Gestione Patrimonio**

Via del Tritone, 181 - 00187 Roma - Tel. 06.5978.4914

---

Questa e-mail può contenere informazioni riservate o comunque tutelate ai sensi del D.Lgs. n. 196/2003 (Codice Privacy) ed è rivolta unicamente al/i soggetto/i cui è indirizzata. La riproduzione, la diffusione e l'utilizzo non autorizzati o da parte di persone diverse dal legittimo destinatario delle informazioni in essa contenute sono proibiti ed illegittimi. Nel caso abbiate ricevuto questa e-mail per errore, vogliate cortesemente cancellarla. Grazie.

This e-mail contains information that may be privileged, confidential or otherwise protected from disclosure pursuant to the provisions set forth by Legislative decree no. 196/2003 (Privacy Code) and is intended only for the addressee(s). Unauthorized copying, dissemination or use of the information herein or by anyone other than the intended recipient are prohibited and may be unlawful. If you have received this e-mail by mistake, please delete it. Thank you

---