

Laore

Agenzia regionale
pro s'isvilupu in agricultura
Agenzia regionale
per lo sviluppò in agricultura



REGIONE AUTÒNOMA
DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA
DELLA SARDEGNA

ALLEGATO ALLA DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE NR ____ DEL _____

RDO _____ / 2023

**SERVIZIO DI MANUTENZIONE E ASSISTENZA SUL SOFTWARE DI GESTIONE DEL
PROTOCOLLO ARCHIFLOW SIAV - PERIODO: 1° GENNAIO – 31 DICEMBRE 2024**

CIG: A03F78DFEA

IMPORTO A BASE D'ASTA: € 13.200,00 (TREDICIMILADUECENTO/00) IVA esclusa

DISCIPLINARE PRESTAZIONALE

DICEMBRE 2023

1) OGGETTO

Il servizio consta di prestazioni professionali di manutenzione e assistenza sulla piattaforma software Archiflow SIAV di Gestione Protocollo alle condizioni appresso descritte.

2) PRESTAZIONI ESIGIBILI

Le prestazioni comprese nel servizio rientrano nelle due seguenti tipologie:

- a canone, con fatturazione semestrale posticipata
- on demand, con fatturazione a consuntivo

a) SERVIZI A CANONE: MANUTENZIONE ORDINARIA CORRETTIVA E ADEGUATIVA (per variazioni normative e di ambiente software) sul seguente software installato presso il CED di Laore:

- Archiflow Laore su DB Oracle (150.000 doc/anno - 100 utenti concorrenti)
- Fatturazione Elettronica (5000 fatture) – fatture attive e passive;
- Export to ParER (sistema connettori SIAV vs conservatore ParER), comprensivo delle tipologie documentali preconfigurate;

Il servizio di manutenzione ordinaria consiste in:

- mantenimento in piena efficienza del software - comprendendo sia il software di base SIAV che quanto realizzato o fornito specificatamente per Laore, da SIAV o da Athena - anche con approccio proattivo;
- adeguamento del software, come meglio precisato sopra, alle variazioni normative e degli ambienti collegati (Sistema di interscambio – formato fatturaPA e fattura B2B - e PARER – formato pacchetti di versamento) e all'ambiente software (Sistema operativo, browser, DB oracle, ecc...)
- interventi di ripristino del funzionamento del software – come meglio precisato sopra - a seguito di malfunzionamenti o dovuti ad aggiornamenti del sistema;
- assistenza tecnica su problematiche di funzionamento dell'applicativo – come meglio precisato sopra - e dei relativi flussi;
- attività di supporto per adeguamento dell'applicativo Archiflow e sistemi di connettori a seguito di modifiche al software di terze parti collegati, segnatamente ParER (modifiche di modesta entità).

Le prestazioni ricomprese nel canone di cui al punto a) sono da intendersi riferite all'ambiente di produzione installato presso il CED di Laore.

Il sistema di connettori per la conservazione sarà mantenuto in configurazione di puntamento verso il configuratore ParER come appresso indicato:

- macchina di produzione Laore vs server di produzione ParER e server test ParER

Sarà dato pieno supporto all'Agenzia in ordine al connettore e alle tipologie documentali preconfigurate affinché siano sempre perfettamente funzionanti e rispondenti alle necessità dell'Agenzia nel rispetto degli obblighi di legge e delle specifiche indicate da PARER.

Il servizio di manutenzione a canone ordinario, dell'applicativo Archiflow e del connettore PARER, verrà erogato secondo il contratto di AM del produttore del software.

b) SERVIZI ON DEMAND delle seguenti tipologie: SUPPORTO ALL'UTILIZZO DELL'APPLICATIVO, sino a 20 ore.

Su richiesta dell'Agenzia potranno essere erogate dalla ditta, secondo modalità concordate sino ad un massimo di 20 ore di supporto on site o da remoto, che saranno fatturate e liquidate solo se effettivamente erogate.

A titolo esemplificativo e non esaustivo rientrano in tale categoria le seguenti tipologie di servizi:

- assistenza e supporto agli utenti nell'uso della procedura;
- ulteriore formazione sul modulo archiflow e sul sistema di connettori (tramite supporto diretto SIAV);
- installazione di patch e aggiornamenti;
- configurazioni personalizzate;
- installazione postazioni;

3) TEMPI DI INTERVENTO

Tutti i servizi saranno tracciati ed erogati secondo il criterio a.s.a.p (as soon as possibile), cioè prima possibile. Nello specifico le richieste di assistenza saranno gestite con i seguenti tempi e modalità:

a) richieste **URGENTI**, derivanti da un blocco del sistema o parte di esso:

- segnalazione al numero telefonico indicato cellulare o fisso non generico hot line senza coda di attesa;
- presa in carico immediata e risoluzione nel più breve tempo possibile in ogni caso entro max 2 ore dalla richiesta (salvo comprovato motivo) con intervento da remoto e on site se necessario.

La ditta nella formulazione dell'offerta dovrà considerare che, per esperienza maturata, richieste di questo tipo sono molto rare nel corso di un anno.

b) richieste **ORDINARIE**, che **NON** derivano da blocchi del sistema ma da ordinari disservizi

- segnalazione via ticket;
- presa in carico immediata e risoluzione entro max 24 hh solari dalla richiesta, con intervento on site solo se strettamente necessario, previa autorizzazione di Laore.

4) DURATA CONTRATTO

Il contratto si intende valido dall'1-1-2024 al 31-12-2024, salvo quanto indicato e specificato all'art 9;

5) IMPORTO CONTRATTO

Il valore complessivo dell'appalto è pari a € 13.200,00 (tredicimiladuecento/00) al netto di IVA di legge. La ditta dovrà presentare offerta al ribasso con riferimento al valore complessivo dell'appalto. L'importo offerto sarà comprensivo dei servizi a canone e di quelli on demand.

6) FATTURAZIONE E PAGAMENTI

Il servizio a canone sarà fatturato in due rate semestrali posticipate. I servizi on demand saranno fatturati **SOLO** ed **ESCLUSIVAMENTE** a fronte dei servizi resi previa attestazione di regolare esecuzione da parte dei competenti uffici. Le fatture saranno liquidate previa suddetta attestazione, entro 30 giorni dal ricevimento.

7) LOCK IN – CONDIZIONI DI USCITA

Per continuare ad assicurare le più ampie garanzie di uscita dalla condizione di lock-in nella quale l'Ente si trova in relazione all'utilizzo del software, e quindi di agevole sostituzione in chiusura di contratto, ricorrendone le condizioni, l'Impresa si impegna nel rispetto di quanto previsto dal documento elaborato dalla Commissione Europea "contro il lock-in ... omissis") del 25-06-2013 e nel Piano Triennale AgID (parte terza, sezione 13.4 – evoluzione e manutenzione del progetto – pto 5 – predisporre tutte le procedure necessarie per evitare il lock-in) a fornire i servizi di migrazione dei dati e sostituzione del sistema in uso verso sistemi di terze parti, in particolare del sistema regionale o in convenzione CONSIP in relazione a precise necessità in tal senso. Attraverso la messa in disponibilità dei dati estratti dal database di gestione in formato export in chiaro e correlati documenti di gestione.

8) PENALI

Nel caso le attività si svolgano in maniera difforme rispetto a quanto previsto dal disciplinare o autorizzato dall'Agenzia con accettazione del piano esecutivo eventualmente proposto Laore ha facoltà di applicare una penale pari a € 200,00 (duecento) per ogni difformità contestata (es. ritardo ingiustificato di consegna, incompletezza del servizio).

9) RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

Il contratto sarà risolto nei casi e modi previsti dall'articolo 122 del Codice dei Contratti. In caso di ripetitività delle non conformità, non giustificato dal verificarsi di eventi eccezionali non prevedibili da parte dell'esecutore tempestivamente segnalati al committente, esso sarà considerato quale mancato adempimento ed il contratto si intenderà risolto di diritto ai sensi dell'art. 1456 del c.c

L'Agenzia si riserva la facoltà di risolvere immediatamente il contratto, senza bisogno di messa in mora, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 del codice civile (clausola risolutiva espressa), nelle ipotesi previste dal presente Disciplinare nonché in caso di:

- inadempimento grave accertato alle norme di legge sulla prevenzione degli infortuni, la sicurezza sul lavoro e le assicurazioni obbligatorie del personale oppure alla normativa sulla sicurezza e la salute dei lavoratori di cui al Decreto n. 81 del 2008 integranti il contratto;
- ottenimento del DURC negativo per due volte consecutive;
- perdita da parte dell'Impresa dei requisiti di carattere generale e dei requisiti speciale per l'esecuzione del servizio, ivi compresi il fallimento, la irrogazione di misure sanzionatorie o cautelari che inibiscono la capacità di contrattare con la pubblica amministrazione, fatte salve le misure straordinarie di salvaguardia di cui al Decreto Legislativo nr 14 del 2019;
- sopravvenute circostanze come segnatamente previste dal sopra richiamato D.Lgs 36/2023, nel caso in cui il contratto abbia subito una modifica sostanziale che avrebbe richiesto una nuova procedura di appalto, con preavviso di almeno 60 giorni;

Ove si pervenga alla risoluzione del contratto, all'impresa è dovuto il pagamento del valore del servizio eseguito fino al momento dell'avvenuta comunicazione della risoluzione. Nel caso di minore spesa, nulla compete all'Impresa inadempiente.

Ai sensi del sopra richiamato Codice dei Contratti il responsabile unico del procedimento nel comunicare all'appaltatore la determinazione di risoluzione del contratto, dispone, con preavviso di venti giorni, che il direttore dei lavori curi la redazione dello stato di consistenza dei lavori già eseguiti, l'inventario di materiali, macchine e mezzi d'opera e la relativa presa in consegna.

9) RISERVATEZZA

Tutte le informazioni, concetti, idee, metodi e/o fatti di qualsiasi tipologia e natura di cui l'affidatario ovvero il personale da questo impiegato a qualsiasi titolo verranno a conoscenza a seguito dello svolgimento delle attività espletate per l'esecuzione del servizio di cui al presente disciplinare sono da considerarsi riservati e coperti da segreto. Esse, pertanto, non potranno essere in alcun modo divulgate a terzi, in qualsiasi modo e forma, anche successivamente alla conclusione della fornitura. Tale divieto non si applicherà esclusivamente nei casi in cui:

- l'informazione è o è divenuta di pubblico dominio, senza che l'affidatario sia venuta meno al suo obbligo di riservatezza;
- qualora il committente abbia espressamente autorizzato l'affidatario a divulgare specifiche informazioni.

L'affidatario è comunque, ed a tutti gli effetti, direttamente ed oggettivamente responsabile in relazione ai suddetti obblighi di riservatezza anche per quanto in qualsiasi modo conseguente o comunque derivante, direttamente o indirettamente, dalla condotta del personale da questo a qualsiasi titolo utilizzato per l'esecuzione dei servizi di cui al presente disciplinare.

10) TRACCIABILITA'

L'Impresa si impegna, pena la nullità assoluta del contratto, ad assumere gli obblighi di tracciabilità dei flussi di cui alla legge 136/2010 e D.L. 187/2010.

11) PATTO DI INTEGRITA'

L'impresa, controfirmando per accettazione, accetta incondizionatamente le condizioni previste dal Patto d'Integrità dell'Agenzia LAORE, quale parte integrante e sostanziale del presente documento;

12) APPLICAZIONE DELLE PRESCRIZIONI DI CUI ALL'ART. 53, COMMA 16-TER DEL D.LGS 30 MARZO 2001 N. 165 CIRCA IL DIVIETO DI SVOLGERE ATTIVITA' INCOMPATIBILI A SEGUITO DELLA CESSAZIONE DEL RAPPORTO DI LAVORO (PANTOUFLAGE)

L'Impresa attesterà di non aver concluso contratti di lavoro subordinato o autonomo e comunque, di non aver attribuito incarichi ad ex dipendenti dell'Agenzia Laore che hanno esercitato poteri autoritativi o negoziali per conto dell'Agenzia, nel triennio successivo alla cessazione del loro rapporto di lavoro con la medesima Agenzia. La violazione da parte del contraente degli obblighi in parola comporta la nullità del contratto, oltre al divieto di contrattare con le pubbliche amministrazioni per i successivi tre anni e l'obbligo di restituzione dei compensi eventualmente percepiti e accertati.

13) REG UE 679/2016 (GDPR) - TRATTAMENTO DATI PERSONALI – INFORMATIVA

L'Agenzia, ai sensi del regolamento UE 679/2016 "Regolamento generale sulla protezione dei dati", in relazione ai dati personali di cui entrerà in possesso in conseguenza dell'attivazione del presente procedimento informa che:

Titolare del trattamento: è l'Agenzia LAORE Sardegna Via Caprera n° 8, 09123 - Cagliari CF. 03122560927, E-mail: laoresardegna@agenziaaore.it, PEC: protocollo.agenzia.laore@legalmail.it. La direttrice del Servizio Sistemi Informativi, dott.ssa Maria Ibba, è stata delegata dal titolare per i compiti elencati nella determinazione del direttore generale n. 51/18 del 24.05.2018 previsti nel citato Regolamento UE 679/2016. I contatti del Delegato sono reperibili consultando il sito Internet dell'Agenzia.

Diritti dell'interessato: L'interessato ha il diritto di chiedere al titolare del trattamento l'accesso ai dati personali e la rettifica o la cancellazione degli stessi, la limitazione del trattamento che lo riguardano, di opporsi al trattamento, alla portabilità dei dati. L'interessato ha inoltre diritto a proporre reclamo al garante, come previsto dall'art. 77 del Regolamento stesso, o di adire alle opportune sedi giudiziarie (art. 79 del Regolamento) nel caso in cui ritenesse che il trattamento dei dati personali sia effettuato in violazione di quanto previsto dal regolamento. Può esercitare i suoi diritti con richiesta scritta inviata all'attenzione del delegato dal Titolare del trattamento, nella persona della dott.ssa Maria Ibba, quale Direttrice del Servizio Sistemi Informativi all'indirizzo laoresardegna@agenziaaore.it e per conoscenza a:

Responsabile della Protezione dei Dati (RPD) (art. 37 del Regolamento (UE) 2016/679): i dati di contatto sono i seguenti: giuseppearesu@agenziaaore.it o alla PEC protocollo.agenzia.laore@legalmail.it;

Finalità e modalità del trattamento: Il trattamento dei dati personali è effettuato dall'Agenzia Laore nello svolgimento delle sue attività per finalità legale all'affidamento del servizio in oggetto con i connessi adempimenti. I dati saranno oggetto di trattamento mediante strumenti informatici e non, e il trattamento si fonda sulle seguenti basi giuridiche:

- Il trattamento è necessario per l'esecuzione di un compito di interesse pubblico o connesso all'esercizio di pubblici poteri di cui è investito il Titolare del trattamento, in particolare per la gestione della procedura finalizzata all'affidamento del servizio;

I dati giudiziari sono oggetto di trattamento per le verifiche previste dalla vigente normativa in materia di appalti.

Il trattamento dei dati non è correlato ad alcun processo decisionale automatizzato nè per finalità di profilazione dell'interessato.

Il conferimento dei dati personali non è obbligatorio per legge, ma la mancata comunicazione dai dati comporta l'impossibilità per l'Agenzia di affidare il servizio.

Eventuali destinatari dei dati personali: i dati raccolti, in ottemperanza ai predetti obblighi legislativi, potranno essere trasmessi a eventuali altri soggetti pubblici o autorità pubbliche per lo svolgimento delle rispettive competenze istituzionali, nei limiti stabiliti dalla legge e dai regolamenti. I suddetti dati saranno trattati nel pieno rispetto di quanto stabilito dal regolamento UE 679/2016.

Periodo di conservazione dei dati: i dati personali raccolti potranno essere conservati in archivi cartacei e/o elettronici per tutto il tempo previsto dalla normativa di settore oppure, qualora non indicato espressamente, per il periodo previsto dalle disposizioni in materia di conservazione dei documenti amministrativi.

Responsabile del trattamento dei dati personali ai sensi dell'art. 28 del regolamento (UE) 2016/679: L'Agenzia Laore Sardegna nominerà l'Operatore Economico affidatario responsabile del trattamento dei dati personali identificativi dei partecipanti al corso eventualmente trasmessi dall'Agenzia Laore per la progettazione e realizzazione delle attività per il tempo strettamente necessario ad eseguire le operazioni affidate

14) RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO E RESPONSABILE DELL'ESECUZIONE DEL CONTRATTO AI SENSI DEL D.LGS 23/203

Responsabile unico del procedimento (R.U.P.) è il dott. Stefano Cocco. Direttore dell'esecuzione del contratto, la dott.ssa Viviana Angius, della UO Sviluppo nuovi sistemi, innovazione e digitalizzazione dei servizi alle aziende agricole.

15) CONTROVERSIE

Per qualsiasi controversia, che dovesse insorgere tra le parti contraenti per l'esecuzione del presente contratto, è stabilita la competenza esclusiva del Foro di Cagliari