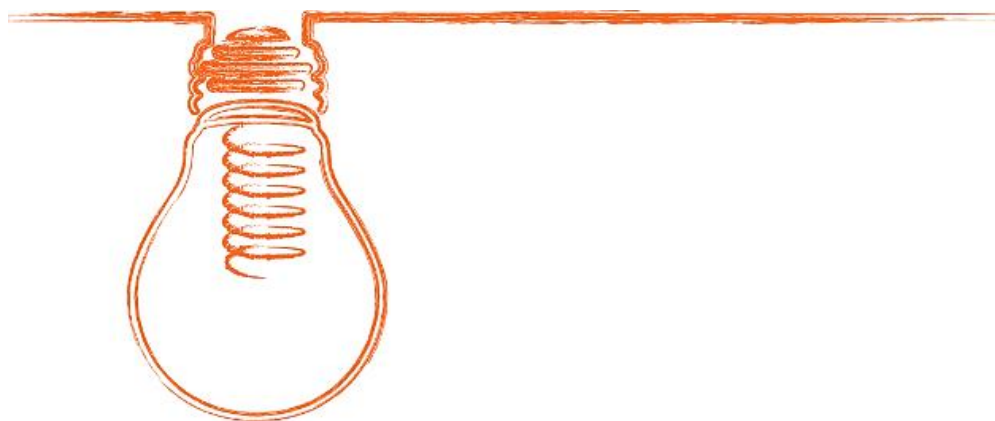




Prot. n. **2021-ADERISC-0617292** del **19/02/2021**

Progetto tecnico ai sensi art. 23 comma 15 D. Lgs. n. 50/2016

Acquisizione del servizio di
manutenzione e supporto
specialistico della soluzione
informatica ASKME per la gestione
del trouble ticketing

Sommario

1	Premessa.....	3
2	Descrizione del fabbisogno.....	3
3	Specifiche del prodotto in uso	4
3.1	Principali funzionalità	5
4	Analisi e consultazione di mercato	13
5	Determinazione della base della Base di gara – Durata dell'Appalto	14
6	Procedura acquisitiva.....	15
7	Indicazione per la stesura dei documenti inerenti alla sicurezza.....	15
8	Suddivisione in lotti	16
9	Garanzie	16
10	Modalità di fatturazione.....	16
11	Clausola Sociale	17

1 Premessa

L'Ente Pubblico Economico "Agenzia delle entrate-Riscossione" (di seguito anche solo AdeR), per la gestione del trouble ticketing (sistema che permette di censire, tracciare, archiviare e smistare le segnalazioni di malfunzionamenti/anomalie informatiche provenienti da utenti interni ed esterni), si avvale dell'utilizzo della soluzione informatica denominata "Askme", prodotta dalla società LASCAUX S.R.L. (P.IVA 01805480512).

AdeR possiede le licenze perpetue per l'utilizzo di tale soluzione software, avendo sottoscritto nel 2018 un contratto triennale con la società suddetta società (CIG 74048324AC con decorrenza dal 23.04.2018 fino al prossimo 22.04.2021) e, in vista della prossima scadenza contrattuale, ha necessità di procedere, attraverso una procedura ai sensi del D.Lgs 50/2016, al rinnovo delle manutenzioni delle licenze, al relativo supporto specialistico per 36 (trentasei) mesi ed all'acquisto di ulteriori 800 licenze .

2 Descrizione del fabbisogno

Come descritto in premessa, AdeR utilizza un sistema per la gestione del trouble ticketing per raccogliere e smistare segnalazioni di malfunzionamento/anomalie nei processi e tracciarne la soluzione in maniera strutturata, garantendo un monitoraggio sui tempi di risoluzione e sul mantenimento degli standard di processo, secondo le specifiche illustrate al par. 3.

Allo stato attuale AdeR detiene 8000 licenze, sufficienti a permettere a tutto il personale di operare; mediamente i ticket gestiti sono 10.000 al mese.

Il sistema è utilizzato nei seguenti processi di Agenzia delle entrate-Riscossione:

- Help Desk servizi IT;
- Richieste di Facility Management relative alla logistica;
- Supporto funzionale Contabilità Generale;
- Gestione richieste Amministrazione del Personale.

L'Agenzia ha acquistato le licenze per l'utilizzo di tale sistema ed ha necessità di procedere con il rinnovo triennale della manutenzione di tali licenze nonché di ampliare di 800 unità il numero delle stesse per estenderne l'utilizzo ad un

numero maggiore di utenti, anche di Agenzia delle Entrate¹, ed altresì acquisire servizi di supporto specialistico per manutenzione evolutiva.

Per soddisfare il fabbisogno descritto, si stima un importo complessivo pari ad euro 157.200 (centocinquantasettemiladuecento/00) IVA esclusa.

3 Specifiche del prodotto in uso

Il sistema di gestione dei trouble ticketing "ASKME" è integrato con il sistema informativo aziendale e permette di censire, tracciare, archiviare e smistare le segnalazioni provenienti da utenti interni ed esterni, garantisce il monitoraggio dei processi e delle attività, integra specifici sistemi di valutazione e di feedback che permettono di misurare (in tempo reale) la qualità dei servizi (SLA).

Il sistema permette al personale interno, specificatamente formato, di effettuare in autonomia la configurazione e la realizzazione della configurazione in base a workflow, gruppi di lavoro e asset, deve disporre di strumenti di analisi e report per permettere di individuare i "punti critici" dei processi e intervenire con strategie mirate e idonee al miglioramento delle performance.

Il sistema garantisce elevati livelli di configurabilità per rispondere alle necessità di gestione (anche le più specifiche) dei servizi interni all'area ICT in aderenza alle best practices ITIL.

Il sistema garantisce:

- Efficienza e qualità dei processi
 - ✓ centralizzazione e standardizzazione dei processi
 - ✓ tracciatura di tutte le attività in multicanalità, in grado di ottimizzare la customer experience
 - ✓ controllo del processo end-to-end
 - ✓ riduzione della curva di apprendimento del personale
- Ottimizzazione e semplificazione della gestione dei processi
 - ✓ ricezione, classificazione e gestione della segnalazione
 - ✓ valutazione della segnalazione e individuazione delle attività da compiere (workflow di processo)
 - ✓ monitoraggio e controllo
 - ✓ assegnazione e controllo dei carichi di lavoro

¹ In virtù dell'Accordo di cooperazione stipulato in data 5 febbraio 2021 (Prot n. 450609 del 08/02/2021)

- ✓ sistemi di notifiche e allarmi
- ✓ gestione personalizzata dei Service Level Agreement
- ✓ ricerche, analisi e business intelligence
- Configurabilità dell'applicativo
 - ✓ Integrazione con i sistemi IT aziendali
 - ✓ Workflow
 - ✓ SLM - Gestione Service Level Agreement
 - ✓ Gestione multilingua
 - ✓ Livelli di sicurezza
 - ✓ Configurazioni eterogenee
 - ✓ Configurazioni personalizzate
- Monitoraggio e controllo
 - ✓ Situazione dei servizi in tempo reale
 - ✓ Agenda e schedulazione delle attività
 - ✓ Report statistici
 - ✓ Report andamentali
 - ✓ Report di controllo SLA
 - ✓ Reportistica personalizzata per esigenze specifiche
- Fruibilità del servizio
 - ✓ Accesso da rete esterna
 - ✓ Accesso da parte di utenti esterni all'organizzazione
 - ✓ Accesso in mobilità mediante App (Android e iOS)

3.1 Principali funzionalità

REQUEST MANAGEMENT (1° LIV)

Il sistema offre funzionalità di ricezione e classificazione della segnalazione attraverso un semplice flusso di primo livello e permettere l'estensione del set di informazioni (attributi) della richiesta da parte dell'amministratore.

Inoltre, garantisce elevate modalità di configurazione del servizio (orari di servizio, tempi di presa in carico e chiusura, sospensione degli SLA) ed è predisposto per la multi-canalità (apertura della segnalazione via web, telefono, e-mail, chat, app mobile).

Infine, supporta il processo di escalation al 2° livello (Ticket Management) tramite la generazione di uno o più ticket (oppure la chiusura immediata della segnalazione).

TICKET MANAGEMENT (2° LIV)

Il sistema ha le caratteristiche tipiche di una soluzione di trouble ticketing evoluta, attraverso un motore di workflow a stati, eventualmente estendibile.

La classificazione del ticket avviene sulla base di una tassonomia almeno a 3 livelli tenendo conto anche dell'urgenza o della gravità.

Sono presenti funzionalità di monitoraggio del tempo di evasione del ticket e dei tempi di esecuzione degli step intermedi, con evidenza del superamento dei valori di soglia impostati.

Inoltre, prevede l'invio di notifiche, reminder ed alert durante tutto il processo di lavorazione facilitando il controllo dei carichi di lavoro e l'assegnazione dei ticket all'interno dei gruppi.

Infine, permette l'apertura di ordini di lavoro\servizio (e.g. work order), collegati al ticket, verso strutture o fornitori esterni.

KPI \ SLA

Il sistema consente la definizione degli SLA che descrivono la qualità e la velocità del servizio, la gestione degli orari del servizio e la definizione dei parametri di soglia.

Inoltre, garantisce il monitoraggio delle performance di 1° e 2° livello in tempo reale attraverso funzionalità operative e sistemi di e-mail alerting prima e dopo il superamento degli indicatori di performance del servizio.

SCHEDULING

Il sistema dispone di un motore di schedulazione interno per la generazione di ticket periodici relativi ad attività pianificate, codificate e ricorrenti.

Il sistema Mostra in un'agenda di "servizio" tutte le scadenze dei ticket e degli step intermedi del workflow, favorendo la condivisione delle informazioni tra gli utenti dei vari gruppi.

KNOWLEDGE BASE

Il sistema dispone di una knowledge base aziendale, permette di ricercare, controllare e sviluppare lo storico dei ticket precedentemente lavorati, validando le soluzioni e rendendole disponibili per le lavorazioni successive.

Inoltre, rende possibile ricercare all'interno di contenuti ed allegati (ricerca full-text) mostrando i risultati tramite highlights e assegnando un ranking automatico.

ANALYSIS \ REPORTING

Il sistema dispone di un set predefinito di report, ulteriormente estendibile sulla base di esigenze specifiche, per il monitoraggio delle performance del servizio.

Ad esempio:

- numero e/o percentuale delle richieste dentro e fuori target di presa in carico e chiusura;
- numero di richieste aperte ed evase nel periodo con backlog netto iniziale e finale;
- andamento giornaliero, settimanale e mensile diviso per cliente, servizio, asset e tipologia di richiesta.

MULTI-CANALITÀ

Il sistema permette l'accesso anche mediante il canale telefonico, la chat ed il mobile (smartphone e tablet) tramite app iOS ed Android.

Dettaglio delle funzionalità

Il sistema permette di rispondere velocemente ed efficacemente alle richieste di Clienti\Utenti, contribuendo a migliorare l'efficienza dei processi e del personale.

Il sistema permette di aderire alle principali best practices ITIL ed in particolare al sottoprocesso di Service Level Management (SLM) all'interno del processo di Service Design.

Attraverso la knowledge base, le soluzioni ottimali ai ticket e lo storico lavorazioni deve supportare il processo di Service Transition.

Per la componente di Service Operation il sistema gestisce: Event Management (tramite la possibilità di creare ticket in seguito a particolari eventi), Incident Management, Access Management (attraverso workflow

configurabili in modo da coinvolgere le strutture competenti oppure arricchendo le informazioni degli Utenti contenute nell'applicativo) ed infine il Problem Management.

Il processo di ricezione ed evasione delle richieste può quindi essere schematizzato come di seguito:

Ad ogni richiesta di 1° livello possono essere associati uno o più ticket di 2° livello, con soglie di lavorazione e workflow specifici: in pratica deve essere possibile il tracking di tutti i processi legati al normale svolgimento di attività di supporto e contatto, dal 1° livello di intervento (attraverso un flow semplice ed immediato) fino al 2° livello specialistico (con la possibilità di disegnare workflow personalizzati).

Le richieste possono essere consolidate e gestite dalla loro creazione alla risoluzione finale indipendentemente dal canale di provenienza. La generazione della richiesta deve poter avvenire direttamente da web (con uno specifico ruolo utente) oppure tramite parsing automatico di e-mail ricevute a determinate caselle di posta.

Il sistema dispone di un'interfaccia web responsive e supporta i browser di mercato più diffusi.

Il set di informazioni delle richieste e dei ticket può essere arricchito attraverso attributi personalizzati (custom fields) che l'amministratore può configurare autonomamente senza interventi di programmazione.

Gli attributi possono essere organizzati in sezioni e "tipizzati", resi facoltativi od obbligatori senza interventi sul software.

Il sistema è aperto all'integrazione con qualunque contact center di mercato che esponga API o web services richiamabili tramite protocolli standard, garantendo quindi una piena integrazione tra canale web e canale telefonico ed agevolando l'operatore nelle fasi di lavorazione.

La pagina di benvenuto del sistema - dashboard - dispone una visione di sintesi delle informazioni riguardanti l'utente: quadro riepilogativo delle operazioni giornaliere di competenza, note in agenda, monitor interattivi su SLA e richieste\ticket da lavorare.

Ogni utente può personalizzare la dashboard sulla base delle proprie esigenze.

I menù e, in generale gli elementi di layout, possono essere personalizzati dal singolo utente secondo le proprie necessità; nelle viste tabellari e può essere possibile nascondere, mostrare e riordinare le informazioni mostrate.

Gli operatori possono controllare in tempo reale la situazione dei servizi (richieste aperte direttamente dagli utenti, attività svolte dagli altri operatori, ecc.) attraverso funzioni interattivi e auto-aggiornanti, che permettano al personale di supporto di rilevare le richieste e risolvere i problemi in tempi brevi. Il sistema dispone anche di alert e reminder configurabili.

Qualunque informazione presente all'interno del sistema è indicizzata e ricercata senza impattare sull'operatività in termini di prestazioni del sistema.

Un'agenda supporta gli utenti nell'organizzazione delle attività, consentendo di inserire note personali o visibili anche ai clienti\richiedenti. In agenda devono essere inserite automaticamente le scadenze dei ticket o dei singoli passaggi.

Il sistema inoltre permette la schedulazione di attività ricorrenti (ticket periodici) come facilitazione nell'esecuzione, ad esempio, di operazioni di manutenzione ordinaria o di controllo.

I workflow possono essere personalizzati e configurati mediante le funzioni di amministrazione che permettano di progettare flussi di lavoro, anche complessi, da parte di personale non tecnico.

Ogni azione effettuata nel workflow innesca l'invio di e-mail ai gruppi coinvolti. Il sistema permette l'implementazione di azioni personalizzate per orchestrare sottosistemi o processi esterni.

Gli stati del workflow possono assumere un ruolo "decisionale" con valutazione di semplici regole logiche (e.g test del valore di un certo attributo).

Il sistema consente la gestione di obblighi organizzativi e contrattuali attraverso parametri di Service Level Agreement che possono essere definiti ed assegnati in modo diverso ad ogni tipologia di richiesta\attività, distinguendo fra primo e secondo livello.

Il dato relativo al rispetto di tali parametri è disponibile sia nella reportistica andamentale che in quella operativa in tempo reale.

Il sistema permette l'apertura, l'avanzamento e la gestione delle richieste e/o dei ticket sia da rete esterna, mediante esposizione su web, sia in mobilità mediante l'utilizzo di una app specifica realizzata su piattaforma Android e su

piattaforma IOS. Entrambe le modalità aggiornano il sistema in tempo reale e garantiscono un livello di interazione analogo a quello che avviene mediante l'utilizzo dell'applicazione desktop. Queste funzioni permettono di integrare nei processi aziendali anche i servizi offerti da aziende/operatori interni razionalizzando e rendendo più efficienti processi che prevedono l'interazione con aziende interne standardizzando anche le modalità di presidio e di monitoraggio dei relativi contratti di servizio.

Requisiti tecnologici

Il sistema è modulare, scalabile ed orientato ai servizi, Espone servizi REST per permettere l'integrazione con qualunque altra applicazione IT aziendale.

Inoltre, rende possibile effettuare una sola installazione per gestire più organizzazioni (multi-database o multi-tenant) in modo da partizionare e segregare logicamente e fisicamente i dati a livello organizzativo o per creare archivi storici.

Il sistema è realizzato con tecnologia Java enterprise ed installato on premises su application server Apache Tomcat ed utilizzare MySQL.

In prospettiva il sistema deve anche supportare un'architettura distribuita e ridondata con più application server e database in modalità cluster (e.g. Percona XtraDB).

SICUREZZA

Il sistema si integra con il sistema aziendale di Single Sign On (SSO) basato su Kerberos e NTLM. Una volta ottenuto il nome utente tramite il meccanismo di SSO, il sistema recupera le informazioni dell'utente interrogando il server LDAP.

La gestione dei ruoli degli utenti è in carico all'applicativo che garantisce una profilatura sia sui dati che sulle funzioni.

Tabella riepilogativa funzionalità

CATEGORIA	FUNZIONALITA'
Generalità	Interfaccia web responsive
Generalità	Integrazione sicurezza
Creazione Richiesta	Creazione richiesta per step (wizard guidato)
Creazione Richiesta	Classificazione su N livelli
Creazione Richiesta	Upload allegati con drag&drop
Liste elementi	Filtro di ricerca personalizzabile

Liste elementi	Salvataggio filtro personale
Liste elementi	Filtro di ricerca tra i preferiti
Liste elementi	Paginazione elementi
Liste elementi	Personalizzazione ordine colonne
Liste elementi	Colonne ordinabili con semplice drag&drop
Liste elementi	Personalizzazione ordinamento risultati in lista
Liste elementi	Personalizzazione numero elementi visualizzabili per utente
Liste elementi	Copia elementi selezionati
Liste elementi	Export CSV degli elementi selezionati
Avanzamento ticket	Avanzamento ticket
Avanzamento ticket	Avanzamento rapido
Avanzamento ticket	Upload allegati drag&drop
Avanzamento ticket	Evento cliente (sollecito, sospensione) in avanzamento ticket
Configurazione	Censimento Tassonomia
Configurazione	Dashboard unificata per configurazione sistema
Notifiche push via web	Notifica realtime in creazione ticket
Notifiche push via web	Notifica realtime in assegnazione ticket
Notifiche push via web	Notifica realtime in avanzamento ticket
Notifiche push via web	Notifica realtime in presa in carico
Notifiche push via web	Notifica realtime in perfezionamento
Notifiche push via web	Notifica realtime in sospensione
Notifiche push via web	Notifica realtime in riattivazione
Notifiche push via web	Notifica realtime in chiusura
Notifiche push via web	Notifica realtime aggiunta commento richiesta
Notifiche mail	Notifiche mail
Operazioni massive su richieste	Assegnazione
Operazioni massive su richieste	Presa in carico
Operazioni massive su richieste	Sospensione
CATEGORIA	FUNZIONALITA'
Operazioni massive su richieste	Riattivazione
Operazioni massive su richieste	Chiusura
Designer workflow	Designer grafico
Designer workflow	Aggiunta stati e azioni con drag&drop
Designer workflow	Validazione su editor grafico
Designer workflow	Export ed Import del Workflow
Designer workflow	Export grafico del workflow
Designer workflow	Versionamento workflow
Designer workflow	Modifica in-line del workflow
Custom fields su richieste e ticket	Attributi personalizzati
Dashboard	Dashboard personalizzabile
Dashboard	Dashboard personalizzabile con drag&drop
Dashboard	Monitor SLA Presa in Carico richieste
Dashboard	Monitor SLA Chiusura richieste
Dashboard	Monitor SLA Tempo Residuo Presa in Carico richieste
Dashboard	Monitor SLA Tempo Residuo chiusura richieste
Dashboard	Monitor SLA ticket
Dashboard	Monitor SLA Tempo Residuo ticket
Dashboard	Monitor Richieste Assegnate
Dashboard	Monitor Richieste Assegnate Per Operatore
Dashboard	Monitor Ticket Assegnati

Dashboard	Monitor Ticket Assegnati Per Operatore
Dashboard	Monitor Step Ticket Sla
Dashboard	Monitor Step Ticket Sla Tempo Residuo
Dashboard	Monitor Problemi aperti
Dashboard	Grafico richieste cliente
Dashboard	Grafico ticket da avanzare
Geolocalizzazione	Visualizzazione degli asset su mappa\piantina
Reportistica	Reportistica
Reportistica	Reportistica tempo reale
Reportistica	Report andamentale richieste
Reportistica	Report andamentale ticket
Reportistica	Report SLA richieste
Reportistica	Report SLA ticket
Reportistica	Report SLA Step Ticket
Agenda	Evento personale
Agenda	Evento di gruppo
Agenda	Scadenze programmate
Commenti su Richiesta	Aggiunta commento da parte del cliente
Commenti su Richiesta	Aggiunta commento da parte di operatore
Motore di ricerca	Motore di ricerca full-text con indicizzazione contenuti e allegati

4 Analisi e consultazione di mercato

AdeR, ai sensi dell'art. 66 comma 1 del D. Lgs 50/2016 e in conformità alle Linee Guida dell'ANAC n. 8 del 10 ottobre 2017 "Ricorso a procedure negoziate senza previa pubblicazione di un bando nel caso di forniture e servizi ritenuti infungibili", nonché delle Linee Guida dell'ANAC n. 14 del 6 marzo 2019 "Indicazioni sulle consultazioni preliminari di mercato", ha condotto una consultazione preliminare di mercato al fine di:

- garantire la massima pubblicità all'iniziativa stessa al fine di assicurare la più ampia diffusione delle informazioni e ottenere la più efficace partecipazione da parte dei soggetti interessati;
- conoscere se i servizi di manutenzione e di supporto specialistico della soluzione applicativa "Askme", abbiano un mercato di riferimento e le eventuali soluzioni tecniche disponibili, nonché le condizioni di prezzo mediamente praticate;
- rilevare l'effettiva esistenza di più operatori economici potenzialmente interessati alla prestazione dei servizi di cui al precedente punto;
- verificare l'esistenza sul mercato di eventuali soluzioni alternative a quella attualmente in uso, aventi caratteristiche e funzionalità analoghe, con la preferenza per sistemi aperti e licenze open, nonché le relative condizioni di prezzo mediamente praticate, al fine di valutarne l'eventuale convenienza rispetto al sistema in uso;
- descrivere al meglio le caratteristiche qualitative e tecniche dei prodotti e servizi oggetto di analisi;
- acquisire ogni ulteriore elemento utile ad effettuare una valutazione comparativa di tipo tecnico ed economico delle diverse soluzioni disponibili sul mercato, ai sensi dell'art. 68 del D.lgs. n. 82/2015 (Codice dell'Amministrazione Digitale) e delle Linee Guida su acquisizione e riuso di software per le pubbliche amministrazioni, adottate da AGID con Determinazione n. 115 del 9 maggio 2019;
- valutare, ove ne ricorrano i presupposti, di procedere all'affidamento, ai sensi dell'art. 63, comma 2, lett. b), per le ipotesi di cui ai punti 2 e 3, del D. Lgs. 50/2016, tramite procedura negoziata.

La consultazione è stata pubblicata dal 16/11/2020 fino al 05/12/2020 nella sezione Bandi- & Avvisi – Consultazioni preliminari di mercato del sito Internet istituzionale www.agenziaentrateriscossione.gov.it.

Alla consultazione ha partecipato un solo operatore economico; è risultata pervenuta infatti una sola risposta da parte della società LASCAUX S.R.L. – P.IVA 01805480512 che, come indicato nella risposta alla consultazione stessa, è l'unica autorizzata ad effettuare la fornitura delle licenze e l'erogazione dei servizi di manutenzione e supporto, essendo la stessa LASCAUX S.R.L. produttrice del software "Askme" di cui detiene la proprietà materiale ed intellettuale.

Si precisa inoltre che è l'unica azienda a poter soddisfare il fabbisogno di cui sopra, in quanto il software "Askme" è distribuito solo direttamente, non essendone prevista la rivendita da parte di strutture certificate.

All'esito della detta consultazione di mercato condotta si può affermare che la soluzione in uso dal 2013 è infungibile per AdeR e che l'unico fornitore disponibile per soddisfare il fabbisogno è LASCAUX S.R.L.

La società LASCAUX S.R.L. commercializza dette licenze sulla piattaforma MePA con il codice prodotto ADERASKME2123 ("Servizi – Servizi per l'Information & Communication Technology).

5 Determinazione della base della Base di gara – Durata dell'Appalto

L'importo complessivo della base d'asta risulta essere pari a **€ 157.200,00** (centonocinquantasettemiladuecento/00) + IVA, determinato sulla base della quotazione di listino fornita dal produttore, a cui è stata applicata una scontistica sulle singole voci fino ad un massimo del - 21,5%, per una riduzione complessiva del 13% circa rispetto alle condizioni del contratto in essere:

Tipologia prestazione	Decorrenza	Scadenza	Quantità	Prezzo unitario	Prezzo totale
Manutenzione correttiva licenze in essere	dal 23-apr-21, se data successiva alla stipula del contratto	22-apr-24	3 anni	20.000 €	60.000 €
n.800 licenze aggiuntive, inclusiva della manutenzione correttiva	dalla stipula del contratto	22-apr-24	800	12,50 €	10.000 €
Servizi di supporto specialistico	dalla stipula del contratto	22-apr-24	400	218,00	87.200,00
					157.200,00 €

Il contratto avrà decorrenza dal giorno della stipula e terminerà il giorno 22 aprile 2024, fermo restando che la decorrenza dei servizi di manutenzione correttiva

delle licenze in essere è fissata dal 23 aprile 2021, se la stipula avverrà in data antecedente.

Il valore dell'appalto stimato pertanto è pari a **€ 157.200,00** (di cui € 0,00 per i costi per l'eliminazione delle interferenze) a cui si aggiunge l'IVA indetraibile per l'Ente pari ad € 1.383,36 (4% del valore dell'appalto) e il contributo ANAC pari ad € 225,00 per determinare gli oneri complessivi della procedura acquisitiva.

La durata del contratto potrà essere modificata per il tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure per l'individuazione del nuovo contraente ai sensi dell'art. 106, comma 11 del Codice. In tal caso il contraente è tenuto all'esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto agli stessi – o più favorevoli – prezzi, patti e condizioni.

Il pro-rata di detrazione dell'IVA per l'Ente è indicato in base al dato definitivo per l'Ente del 2019. La percentuale potrebbe variare negli anni seguenti.

6 Procedura acquisitiva

In relazione a quanto riportato nel precedente paragrafo, si propone, coerentemente con il Regolamento acquisti sotto soglia dell'Ente, paragrafo 6.4, punto 8, l'esperimento, ai sensi dell'art. 1, comma 2, lett. b) della L. 11 settembre 2020 n. 120, di conversione del D.L. 16 luglio 2020, n. 76, di una procedura negoziata ai sensi dell'art. 63 comma 2, lettera b) da espletarsi per il tramite di una “trattativa diretta su MEPA” con il fornitore LASCAUX S.R.L. (P.IVA 01805480512), unico in grado di soddisfare il fabbisogno determinato per le motivazioni descritte nei paragrafi precedenti.

L'iniziativa è inclusa nel programma acquisti dell'Ente con codice interno pari a 2021.10.001.I e CUI S13756881002202000004.

L'aggiudicazione avverrà con il criterio del minor prezzo in base all'art. 95 comma 4 lett. b) del D.Lgs. 50/2016, trattandosi di servizi con caratteristiche standardizzate le cui condizioni sono definite dal mercato.

7 Indicazione per la stesura dei documenti inerenti alla sicurezza

In considerazione della tipologia dell'affidamento, ai sensi dell'art. 26 c. 3 bis del D. Lgs. 81/2008 e s.m.i. e della determinazione dell'ANAC nr. 3 del 05/03/2008, si esclude la predisposizione del DUVRI; i costi per oneri della sicurezza per rischi interferenziali sono pari a € 0,00.

8 Suddivisione in lotti

In considerazione della unicità del fornitore, nonché della specificità e della standardizzazione dei servizi richiesti nella fornitura, non è adottabile la suddivisione in Lotti.

9 Garanzie

Non si ritiene necessario richiedere la cauzione provvisoria, come previsto dal paragrafo 9 comma 3 del “Regolamento per le acquisizioni di forniture e servizi di importo inferiore alla soglia comunitaria”, mentre occorrerà prevedere quella definitiva.

Inoltre, ai fini della stipula del Contratto, il Fornitore dovrà produrre:

- una polizza assicurativa per Responsabilità civile professionale per fatti colposi, errori od omissioni causati dall'aggiudicatario o da persone di cui l'aggiudicatario è tenuto a rispondere per le attività tutte previste dall'appalto - Massimale minimo per evento/anno: € 3.000.000,00;
- una polizza assicurativa per R.C.T. | Responsabilità civile per danni diretti e materiali verso terzi e/o cose di terzi in conseguenza di eventi accidentali causati dall'aggiudicatario o da persone di cui l'aggiudicatario è tenuto a rispondere nello svolgimento delle attività tutte previste dall'appalto - Massimale unico minimo € 3.000.000 per evento/anno;
- una polizza assicurativa per R.C.O. | Responsabilità civile per danni diretti e materiali verso i prestatori d'opera - Massimale minimo unico € 3.000.000 per evento /anno con il massimo di € 1.500.000 per persona.

10 Modalità di fatturazione

La fatturazione dovrà essere effettuata secondo le seguenti modalità:

- per la manutenzione si prevedrà l'emissione di una fattura trimestrale posticipata per i canoni di manutenzione correttiva, assieme al consuntivo gg/uu delle attività di manutenzione evolutiva eventualmente erogate nel trimestre precedente e dichiarate andate a buon fine (collaudo) come certificato dal Responsabile del Procedimento;

- le licenze aggiuntive verranno fatturate quando attivate dal fornitore e andato a buon fine il collaudo come certificato dal Responsabile del Procedimento.

11 Clausola Sociale

In relazione a quanto definito nelle Linee Guida n.13 ANAC, approvate dal Consiglio dell'Autorità con delibera n. 114 del 13.2.2019, recanti "La disciplina delle clausole sociali", per la indicenda procedura de quo non trova applicazione la disciplina di cui all'art. 50 del D. Lgs. n. 50/2016 in quanto trattasi di fornitura e servizi di natura intellettuale.

Il Responsabile del Procedimento

Daniele Frandi

(firmato digitalmente)