



Oggetto: Trattativa Diretta e Specifiche Tecniche

Gentile fornitore,

si chiede la miglior offerta e suo dettaglio per il servizio relativo all'assistenza e manutenzione ordinaria per l'anno 2024 della piattaforma di gestione informatica del Fondo Nazionale Infanzia e Adolescenza.

Di seguito riportiamo l'oggetto, oltre alle specifiche tecniche del servizio richiesto.

Oggetto del servizio richiesto e caratteristiche tecniche

Per **oggetto del servizio** si intende il canone di assistenza e manutenzione che coprirà l'attività di supporto di secondo livello svolta per 5 giorni lavorativi a settimana (dal lunedì al venerdì) durante l'orario di lavoro (09-13 / 14-18).

La presa in carico dell'incidente o del problema dovrà essere segnalato tramite apposito sistema di Tracking (notifica possibilmente tramite e-mail).

Entro 4 ore dalla presa in carico, dovrà esserci notifica della risoluzione del problema stesso o il tempo necessario per risolvere il problema programmando la priorità della risoluzione del bug/incidente e la pubblicazione della nuova release.

Oltre al servizio di supporto di secondo livello dovrà essere considerato un carnet di giornate per interventi di sviluppatori, basato sullo storico delle richieste avvenute nel corso degli anni di collaborazione.

Al momento di eventuali aggiornamenti, si dovrà effettuare test e validazioni per il mantenere il corretto funzionamento.

- **Interventi Straordinari**

Eventuali attività straordinarie diverse da quelle oggetto del contratto, di evoluzione e/o di *porting* verso sistemi diversi dall'attuale, richieste dall'Istituto degli Innocenti, saranno concordate a parte e non faranno capo a questa offerta. Per manutenzione straordinaria si intende una 'manutenzione migliorativa, personalizzazioni e software evolutivi': si tratta, dunque, di interventi volti ad adeguare il Sistema oggetto della presente richiesta a nuove esigenze sorte in corso di esecuzione del contratto o per l'introduzione di funzionalità del tutto nuove. Nel caso in cui l'Istituto manifesti la necessità della realizzazione di interventi di manutenzione straordinaria, s'intende fin d'ora che i medesimi saranno da concordare preventivamente tra le parti.

Si specifica che

- il contratto in oggetto dovrà coprire l'intero anno 2024 (Gen.-Dic. 2024);
- la fatturazione avverrà mensilmente.

Tutela Privacy

In ottemperanza al Regolamento UE 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 applicabile a partire dal 25 maggio 2018 e il Decreto Legislativo 30 giugno 2003 n. 196 così come modificato dal Decreto Legislativo 10 agosto 2018 n. 10, i dati personali saranno raccolti attraverso la seguente procedura di richiesta e sono trattati esclusivamente ai fini della medesima. Titolare del Trattamento è l'Istituto degli Innocenti di Firenze. I dati raccolti potranno essere oggetto di comunicazione a tutti i soggetti aventi titolo ai sensi della vigente normativa, per gli adempimenti e le verifiche di legge. Ulteriori informazioni e l'informativa completa sono disponibili sul sito Internet dell'Istituto degli Innocenti.

La ditta aggiudicataria ed il personale dalla stessa impiegato nella richiesta si impegnano a mantenere la riservatezza dei dati personali trattati in ragione dello svolgimento del servizio di cui alla presente richiesta, in conformità a quanto previsto dal Regolamento UE 2016/679 e dal D.Lgs 196/2003 e ss.mm.ii sopra citati.

In particolare la ditta aggiudicataria dovrà adottare opportune misure atte a garantire la sicurezza dei dati in suo possesso, che dovranno essere trattati esclusivamente ai fini dell'espletamento del contratto; non potrà comunicare a terzi (salvo casi eccezionali previa autorizzazione dell'Istituto o, in caso d'urgenza, con successiva informativa a questo) né diffondere i dati in suo possesso.

Qualora l'Istituto ritenesse opportuno, la ditta aggiudicataria si obbliga ad accettare la nomina di un "Responsabile del Trattamento dei Dati Personali" per tutti i dati trattati in ragione dello svolgimento della fornitura di cui alla presente richiesta, assumendo i compiti che la normativa pone a carico di questa figura.

La violazione degli obblighi previsti dal presente articolo, accertata dall'Istituto e formalmente contestata, sarà considerata quale grave violazione degli obblighi contrattuali e legittimerà la richiesta di risoluzione del contratto, previa diffida ad adempiere, salva ogni più grave conseguenza di legge.

Obblighi dell'affidatario relativi alla tracciabilità dei flussi finanziari, allo split payment e alla fatturazione elettronica

L'affidatario assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della Legge 13 agosto 2010 n. 136 e successive modifiche.

• Split payment

Ai sensi dell'art. 1 comma 629 della legge 190/2014 la ditta aggiudicataria dovrà mettere regolare fattura con addebito IVA indicando che tale imposta dovrà essere versata dall'acquirente o dal committente ai sensi dell'art 17 ter del Dpr 633/1972: l'Amministrazione provvederà a pagare alla ditta aggiudicataria quanto indicato nella fattura alla sola voce IMPONIBILE versando direttamente all'Erario la relativa IVA.

• Fatturazione Elettronica

A decorrere dal 31 Marzo 2015 le fatture sono trasmesse in formato elettronico secondo i requisiti tecnici previsti dal Decreto del Ministero dell'Economia e delle Finanze N.55/2013.

Il codice univoco ufficio da utilizzare per l'invio delle fatture intestate all'Istituto degli Innocenti è: **GY7RWO**. Inoltre, ai fini di una corretta procedura di liquidazione delle

fatture stesse è necessario indicare correttamente i dati relativi a CIG, CUP (eventuale) e numero d'ordine così come forniti dall'Ente.

Avvertenze:

La lettera di invito deve essere firmata digitalmente e ricaricata a sistema da parte del fornitore per accettazione:

- l'offerta dovrà essere comprensiva di tutti i servizi indicati
- la trattativa diretta tra l'Istituto degli Innocenti e la ditta aggiudicataria è soggetta a imposta di bollo nella misura stimata di € 16,00, e la relativa spesa sarà sostenuta dall'Istituto degli Innocenti detraendone l'importo dal corrispettivo dovuto all'aggiudicatario in fase di liquidazione con conseguente addebito dello stesso all'aggiudicatario.

Responsabile del Procedimento è la Dott.ssa Raffaella Pregliasco, Responsabile E.Q. del Servizio Documentazione dell'Istituto degli Innocenti.

Il RUP
Dott.ssa Raffaella Pregliasco