



Istituto Zooprofilattico Sperimentale del Piemonte Liguria e Valle d'Aosta

Cod. fiscale/P.I. 05160100011
Sede legale: Via Bologna, 148 - 10154 Torino

Delibera del Direttore Generale

n. 156/B203/2022 del 15 Luglio 2022

OGGETTO: Autorizzazione a contrarre per procedura negoziata senza pubblicazione di bando su piattaforma Sintel relativa all'affidamento del servizio triennale di manutenzione e assistenza del sistema informativo Sigla in regime di infungibilità. CIG n. 92496783C1.

L'anno *Duemilaventidue*, il giorno *Quindici* del mese di *Luglio*, in Torino, presso l'Istituto Zooprofilattico Sperimentale del Piemonte, Liguria e Valle d'Aosta, in Via Bologna n. 148

Oggetto: Autorizzazione a contrarre per procedura negoziata senza pubblicazione di bando su piattaforma Sintel relativa all'affidamento del servizio triennale di manutenzione e assistenza del sistema informativo Sigla in regime di infungibilità. CIG n. 92496783C1.

Su proposta della S.C. Acquisto beni, servizi e tecnologie

IL DIRETTORE GENERALE FACENTE FUNZIONE

- In forza della delibera n. 1 del 07/01/2019 “Preso d’atto vacanza dell’ufficio del Direttore Generale e conseguente esercizio delle funzioni in capo al Direttore Sanitario Dott. Angelo Ferrari”;
- Vista la Legge Regionale del Piemonte n. 13 del 6 ottobre 2014;
- Esaminata la proposta di deliberazione del Responsabile della Struttura proponente che attesta la regolarità della stessa in ordine ai contenuti sostanziali, formali e di legittimità;
- Visto il D.Lgs. n. 50/2016 recante il “Codice dei contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture” e in particolare l’art. 63, comma 2, lettera b, secondo cui le amministrazioni aggiudicatrici possono aggiudicare appalti pubblici mediante una procedura negoziata senza previa pubblicazione di un bando di gara, dando conto con adeguata motivazione della sussistenza dei relativi presupposti, nel caso in cui i lavori, le forniture o i servizi possono essere forniti unicamente da un determinato operatore se la concorrenza è assente per motivi tecnici;
- Tenuto conto del regime derogatorio di cui all’art. 1 del D.L. n. 76/2020 conv. in L. n. 120/2020 e all’art. 51 del D.L. n. 77/2021 conv. in L. 108/2021, a norma dei quali è consentito che la Stazione Appaltante possa procedere mediante affidamento diretto con modalità semplificate per appalti di servizi e forniture di importo inferiore a € 139.000,00, in deroga a quanto disciplinato dall’art. 36 co. 2 lett a) del D.Lgs. n. 50/2016;
- Viste le Linee Guida ANAC n. 4 relative alle procedure per l'affidamento dei contratti pubblici di importo inferiore alle soglie di rilevanza comunitaria, indagini di mercato e formazione e gestione degli elenchi di operatori economici;
- Visto il vigente Regolamento interno per l'affidamento di contratti di importo inferiore alle soglie comunitarie, approvato con deliberazione del Direttore Generale n. 46 del 25 febbraio 2022, recante i criteri operativi per l'acquisizione di beni, servizi e lavori e le relative procedure da attuare da parte delle strutture dell'Istituto;
- Premesso che l'I.Z.S. Piemonte, Liguria e Valle d'Aosta utilizza il software denominato SIGLA (sistema informativo per la gestione dei laboratori di analisi) come strumento di gestione dei processi tecnico-scientifici dei laboratori ed elaborazione dei dati sanitari, ai

sensi dell'Accordo di collaborazione scientifico-operativo stipulato con la società Krene Srl in data 29.11.2005 (successivamente rinnovato), e che tale software risulta sviluppato a seguito della partnership tra la predetta società (a cui dal mese di aprile 2019 è subentrata contrattualmente la società Invisiblefarm Srl - P.IVA 02541180986 - con sede a Brescia in via Rodolfo Vantini 1 – rappresentante legale Giuseppe Stefani) e quattro Istituti Zooprofilattici, fra cui quali l'I.Z.S. Piemonte, Liguria e Valle d'Aosta;

- Dato atto che alla già menzionata società è affidato in regime di esclusività il compito di eseguire ed implementare, dal punto di vista informatico, tutte le iniziative di manutenzione ordinaria e straordinaria (miglioramento ed evoluzione del prodotto SIGLA), secondo quanto di volta in volta richiesto e/o stabilito dall'Istituto, anche attraverso il lavoro comune del tavolo tecnico scientifico a cui è demandata l'analisi dei fabbisogni e delle modifiche migliorative del software;
- Atteso che gli IZZSS fruitori del prodotto SIGLA, e in particolare l'Istituto del Piemonte, Liguria e Valle d'Aosta, hanno richiesto in ottemperanza a quanto stabilito dal CAD e da AGID, di predisporre una versione del software "open source" da offrire sulla piattaforma AGID in modalità riuso anche per altre pubbliche amministrazioni;
- Preso atto che Invisiblefarm Srl ha convenuto sulla necessità di giungere rapidamente alla definizione del progetto per il rilascio della versione "open source" del prodotto con l'obiettivo di fare rete con altre Amministrazioni aumentando la condivisione di informazioni ed esperienze, standardizzandone strumenti e funzionalità, oltre che per implementare possibili sinergie organizzative ed economiche;
- Rilevato che il servizio in parola si presenta come infungibile con concorrenza assente per motivi tecnici, come previsto nelle Linee Guida ANAC n. 8 concernenti "Ricorso a procedure negoziate senza previa pubblicazione di un bando nel caso di forniture e servizi ritenuti infungibili", poiché la sola società Invisiblefarm Srl risulta in grado di garantire la risoluzione di eventuali malfunzionamenti al software SIGLA, rendendo un servizio specialistico adeguato in tempi rapidi;
- Considerato che nei casi di ricorso all'art. 63 c. 2 lett. b) del Codice dei contratti pubblici, come previsto nella deliberazione del Direttore Generale n. 33 del 11 febbraio 2022, il compito di dichiarare l'infungibilità del relativo bene/servizio è demandato al Direttore della S.C. Acquisto beni, servizi e tecnologie;
- Considerato, altresì, che il Direttore della S.C. Acquisto beni, servizi e tecnologie, dott. Aldo Corgiat Loia, nel presente provvedimento conferma l'infungibilità del software in oggetto e l'unicità dell'operatore economico Invisiblefarm Srl per l'affidamento del servizio in oggetto;
- Dato atto che l'ultimo contratto stipulato risulta ormai scaduto ed è quindi indispensabile garantire il servizio di manutenzione e assistenza del sistema informativo SIGLA, al fine di

assicurarne la costante funzionalità dello stesso e consentire la prosecuzione delle attività di laboratorio;

- Vista la proposta di contratto triennale formulata da Invisiblefarm Srl del valore complessivo di € 105.021,00 (Iva esclusa) per il servizio triennale di manutenzione e assistenza del sistema informativo SIGLA, che include anche il supporto per ulteriori moduli applicativi (terreni con Oliamm, bactoscan-sigla per il centro latte, conservazione sostitutiva, siglaweb, scanner twain, arvet area c, strumenti biomerieux, integrazione fast, esiti covid19, preaccettazione tamponi covid19);
- Dato atto che l'art. 58 del D.Lgs. n. 50/2016 prevede che le Stazioni Appaltanti ricorrano a procedure di gara interamente gestite con sistemi telematici di negoziazione nel rispetto delle disposizioni del codice medesimo;
- Appurato che il predetto operatore economico è presente sulla piattaforma e-procurement Sintel di Aria SpA e che pertanto risulta possibile procedere all'attivazione di una procedura telematica per l'acquisizione del servizio di cui trattasi;
- Dato atto che è stata avviata la procedura telematica con ID n. 156220596 del 22.06.2022 sulla piattaforma Sintel per l'importo complessivo di € 105.021,00 (oltre IVA) - CIG n. 92496783C1, con l'operatore economico Invisiblefarm Srl, al fine di affidare il servizio triennale di manutenzione e assistenza del sistema informativo Sigla;
- Visti gli allegati alla procedura ID n. 156220596 pubblicati sulla piattaforma Sintel e acquisita la documentazione prodotta da Invisiblefarm Srl, relativamente al modello DGUE circa l'assenza delle cause di esclusione di cui all'art. 80 del D.Lgs. n. 50/2016 e alle Dichiarazioni integrative rese dall'operatore economico;
- Tenuto conto che è sempre autorizzata l'esecuzione del contratto in via d'urgenza ai sensi dell'articolo 32, comma 8, del decreto legislativo n. 50 del 2016, nelle more della verifica dei requisiti di cui all'articolo 80 del medesimo decreto legislativo, come previsto all'art. 8, comma 1, lett. a), Legge 11 settembre 2020, n. 120;
- Tenuto conto, altresì, che qualora venisse accertato il difetto del possesso dei prescritti requisiti di legge in capo all'affidatario, l'Istituto procederà alla risoluzione del contratto e al pagamento del corrispettivo pattuito nel limite delle prestazioni già eseguite;
- Acquisito il CIG n. 92496783C1 nel sistema Simog del portale ANAC;
- Precisato che le caratteristiche tecniche della prestazione e le clausole essenziali relative all'espletamento del servizio di manutenzione e assistenza del sistema informativo Sigla sono contenute nel documento denominato "Contratto di manutenzione SIGLA 2022-2024 IZSPLV", che costituisce parte integrante e sostanziale del presente provvedimento (Allegato A);
- Dato atto che Invisiblefarm Srl ha accettato, unitamente alla presentazione della propria offerta economica, le condizioni previste nella sopra citata procedura telematica;

Deliberazione sottoscritta digitalmente ai sensi del D.lgs. 82/2005 e s.m.i. e norme collegate; conservata in originale, nella procedura di gestione atti, ai sensi di legge.

- Valutata l'offerta, ritenuta congrua e rispondente alle esigenze dell'Istituto;
- Visti i pregressi rapporti contrattuali da tempo intercorsi fra Invisiblefarm Srl e l'Istituto, che dimostrano la solidità, serietà e professionalità della società, come anche documentato in sede di trattativa mediante presentazione di apposita documentazione economico-finanziaria (agli atti), è intenzione dell'Istituto esonerare l'affidatario dalla costituzione della garanzia definitiva;
- Ritenuto, pertanto, concluso l'espletamento della procedura telematica di trattativa diretta n. 156220596 mediante la piattaforma Sintel con affidamento del servizio in oggetto ad Invisiblefarm Srl;
- Dato atto che l'Istituto e l'operatore economico ottempereranno alle prescrizioni normative relative alla fatturazione elettronica, e l'affidatario assumerà l'obbligo di osservare la normativa relativa alla tracciabilità dei flussi finanziari, comunicando gli estremi del conto corrente dedicato alle commesse pubbliche;
- Rilevato che non sono stati riscontrati rischi ad interferenza nell'esecuzione dell'affidamento in oggetto, per cui non si ritiene necessario provvedere alla redazione del DUVRI;
- Preso atto del procedimento istruttorio compiuto;
- Valutato che l'onere di spesa derivante dal presente provvedimento troverà idonea copertura sul conto d'investimento n. 1120701 del budget 2022/8 visto il prevalente carattere di innovazione e sviluppo rivestito dall'affidamento in oggetto;
- Vista l'attestazione di regolarità contabile del Responsabile della struttura proponente;
- Acquisito il parere favorevole del Responsabile della Transizione Digitale unitamente alla sottoscrizione digitale del presente atto;
- Acquisito il parere del Direttore Amministrativo per quanto di competenza, ai sensi dell'art. 9 comma 4 dell'accordo tra le Regioni, allegato alla Legge Regionale del Piemonte n. 13 del 6 ottobre 2014;

DELIBERA

1. Di approvare le motivazioni in premessa indicate che si intendono integralmente richiamate e riportate;
2. Di autorizzare, ai sensi dell'art. 63 comma 2, lett. b) punto 2 del vigente D.Lgs. 50/2016, l'espletamento della procedura negoziata senza pubblicazione di bando per l'acquisizione del servizio di manutenzione e assistenza del sistema informativo SIGLA in regime di infungibilità - CIG n. 92496783C1, mediante affidamento diretto con procedura telematica sulla piattaforma Sintel ID n. 156220596 - salvo il possesso dei prescritti requisiti di legge in

capo all'affidatario - alla società Invisiblefarm Srl (P.IVA 02541180986) con sede a Brescia in Via Rodolfo Vantini 1 - legale rappresentante Ing. Giuseppe Stefini;

3. Di dare atto che il valore contrattuale è pari ad € 105.021,00 oltre IVA al 22% (€ 23.104,62), per complessivi € 128.125,62 (IVA inclusa), importo inferiore ai limiti previsti dalla vigente normativa, a norma dei quali è consentito che la Stazione Appaltante possa procedere mediante affidamento diretto con modalità semplificate per appalti di servizi e forniture di importo inferiore a € 139.000,00;
4. Di dare atto che l'affidamento abbia una durata di 36 mesi con riferimento agli anni 2022, 2023 e 2024, e scadenza al 31/12/2024;
5. Di approvare l'esito della procedura telematica di trattativa diretta n. 156220596 espletata mediante la piattaforma Sintel con affidamento del servizio in oggetto ad Invisiblefarm Srl;
6. Di dare atto che il servizio di cui trattasi dovrà essere eseguito secondo le indicazioni contenute nel documento denominato "Contratto di manutenzione SIGLA 2022-2024 IZSPLV", allegato al presente atto per costituire parte integrante e sostanziale (Allegato A), il quale verrà stipulato nella forma di scrittura privata in modalità elettronica mediante sottoscrizione digitale da remoto;
7. Di dare atto che il Responsabile unico del procedimento è il Dott. Enrico Aliberti;
8. Di nominare Direttore dell'esecuzione del contratto il Dott. Giuseppe Ru;
9. Di provvedere alla comunicazione dell'affidamento all'operatore economico nelle forme di cui all'art. 76 del D.Lgs. n. 50/2016;
10. Di disporre che la liquidazione delle fatture avverrà a seguito di verifica della regolare esecuzione del contratto;
11. Di dare atto che ad avvenuta esecutività del presente provvedimento verrà assolto l'obbligo di pubblicazione sul sito istituzionale dell'Istituto ai sensi del D.Lgs. n. 33/2013 e s.m.i.;
12. Di disporre l'esenzione dalla costituzione della garanzia definitiva da parte dell'operatore economico affidatario, visto i pregressi rapporti contrattuali da tempo intercorsi che dimostrano la solidità, serietà e professionalità, come anche documentato da apposita documentazione economico-finanziaria prodotta in sede di trattativa;
13. Di dare atto che Invisiblefarm Srl con gli IIZZSS fruitori del prodotto SIGLA, in particolare l'Istituto del Piemonte, Liguria e Valle d'Aosta, in ottemperanza a quanto stabilito dal CAD e da AGID, hanno convenuto sulla necessità di giungere alla definizione del progetto per il rilascio della versione "open source" del prodotto da offrire sulla piattaforma AGID in modalità riuso anche per altre pubbliche amministrazioni;
14. Di autorizzare la spesa complessiva di € 128.125,62 (Iva inclusa) necessaria all'affidamento del contratto in oggetto per la durata prevista, dando atto che la stessa ha prevalente carattere di innovazione e sviluppo, ed è da considerarsi come spesa di investimento anche in vista della predisposizione della nuova versione del prodotto in open source;

15. Di dare atto che l'onere di spesa derivante dal presente provvedimento trova idonea copertura sul bilancio 2022 dell'Ente, come segue: fornitore Invisiblefarm Srl (cod. 95888) per l'importo di € 42.708,54 sul conto n. 1120701 del budget 2022/8 sub n. 25;
16. Di dare atto che la spesa relativa agli anni 2023 e 2024, pari a € 42.708,54 per ciascuno anno, troverà idonea copertura sul conto n. 1120701 del budget di struttura assegnato a seguito dell'approvazione dei rispettivi bilanci di previsione;
17. Di dichiarare la presente deliberazione immediatamente eseguibile al fine di dar corso a tutti gli adempimenti conseguenti.

Allegati:

A. Contratto triennale del servizio di manutenzione e assistenza SIGLA.

Estensore dell'atto: Dott. Marco Scarpino

Firmatari:

RUP: Dott. Enrico Aliberti

Responsabile proponente: Dott. Aldo Corgiat Loia

Per attestazione di regolarità contabile: S.C. Risorse Umane e Finanziarie

Responsabile della Transizione Digitale: Dott. Aldo Corgiat Loia

Direttore Amministrativo: **Dott.ssa Patrizia Peiretti**

Direttore Generale facente funzione: **Dott. Angelo Ferrari**

*Il parere favorevole del Direttore Amministrativo è confermato con la sottoscrizione digitale del presente atto e il rinvio automatico ai motivi della proposta. I pareri sfavorevoli sono esplicitamente motivati e indicati in un allegato firmato digitalmente.

**La presente copia e' conforme all'originale depositato
presso gli archivi dell'Azienda**

9B-63-3B-8B-9D-17-27-1E-27-07-AC-EC-0B-3E-2C-BE-30-41-0E-40

CAdES 1 di 6 del 15/07/2022 14:55:40

Soggetto: Angelo Ferrari

S.N. Certificato: 4273 F5B8 7315 F276 306E 6DF3 193F 0959

Validità certificato dal 23/05/2022 15:32:07 al 23/05/2025 15:32:07

Rilasciato da Actalis EU Qualified Certificates CA G1, Actalis S.p.A., IT

CAdES 2 di 6 del 13/07/2022 15:03:06

Soggetto: PATRIZIA PEIRETTI

S.N. Certificato: 1E66 796A C4A8 0305 CE65 DA89 A28C BB90

Validità certificato dal 23/05/2022 15:46:15 al 23/05/2025 15:46:15

Rilasciato da Actalis EU Qualified Certificates CA G1, Actalis S.p.A., IT

CAdES 3 di 6 del 13/07/2022 11:53:53

Soggetto: Aldo Corgiat Loia

S.N. Certificato: 4310 D45A 2E7B 47CE 3C48 B03F 5DE6 55CA

Validità certificato dal 23/05/2022 15:56:00 al 23/05/2025 15:56:00

Rilasciato da Actalis EU Qualified Certificates CA G1, Actalis S.p.A., IT

CAdES 4 di 6 del 12/07/2022 10:32:07

Soggetto: Aldo Corgiat Loia

S.N. Certificato: 4310 D45A 2E7B 47CE 3C48 B03F 5DE6 55CA

Validità certificato dal 23/05/2022 15:56:00 al 23/05/2025 15:56:00

Rilasciato da Actalis EU Qualified Certificates CA G1, Actalis S.p.A., IT

CAdES 5 di 6 del 12/07/2022 09:38:20

Soggetto: Enrico Aliberti

S.N. Certificato: 3F07 CDC3 7EDE C42A

Validità certificato dal 11/07/2022 15:44:49 al 11/07/2025 15:44:49

Rilasciato da ArubaPEC EU Qualified Certificates CA G1, ArubaPEC S.p.A., IT

CAdES 6 di 6 del 07/07/2022 08:27:15

Soggetto: MARCO SCARPINO

S.N. Certificato: 2291 FEE5 F1DE 5CC8

Validità certificato dal 28/06/2022 12:49:28 al 28/06/2025 12:49:28

Rilasciato da ArubaPEC EU Qualified Certificates CA G1, ArubaPEC S.p.A., IT

CONTRATTO DI MANUTENZIONE ED ASSISTENZA SIGLA 2022-2024

Con la presente scrittura privata, da valere ad ogni effetto di legge,

TRA

L'Istituto Zooprofilattico Sperimentale del Piemonte, Liguria e Valle D'Aosta, con sede legale in Torino, Via Bologna 148, CAP 10154, Partita IVA 056160100011 in persona del legale rappresentante, Direttore Generale F.F. Dott. Angelo Ferrari, di seguito chiamato Istituto e/o IZSPLV

E

Invisiblefarm Srl, con sede legale in Via Rodolfo Vantini 1, Brescia, Partita IVA 02541180986, in persona del legale rappresentante: Ing. Giuseppe Stefini, di seguito chiamata Invisiblefarm e/o Società;

PREMESSO CHE

l'Istituto sopra individuato utilizza come strumento di gestione informatica dei processi tecnico-scientifici il programma di gestione informatizzata delle attività tecniche e scientifiche dei laboratori denominato SIGLA (sistema informativo per la gestione dei laboratori di analisi), ai sensi dell' "Accordo di collaborazione scientifico ed operativo", stipulato con la società Krene Srl in data 29.11.2005, e successivamente rinnovato;

dal mese di aprile 2019, come risultante dagli atti assunti dall'Istituto, alla società Krene Srl (in liquidazione) è subentrata contrattualmente per comune accordo tra le Parti, la Società Invisiblefarm Srl sia nella proprietà pro quota del Software e dei relativi diritti connessi, sia nelle posizioni contrattuali della società cedente verso gli Istituti e che dalla data di cessione, la Società si è rivelata un partner tecnico adeguato ed efficiente;

alla Società è affidato in regime di esclusività il compito di eseguire ed implementare, dal punto di vista informatico, tutte le iniziative di manutenzione ordinaria e straordinaria (miglioramento ed evoluzione del prodotto SIGLA), secondo quanto verrà di volta in volta richiesto e/o stabilito dall'Istituto;

che la Società e gli Istituti proprietari congiuntamente del prodotto SIGLA hanno intenzione di avviare nel corso del 2022 il progetto che porterà a rilasciare la versione "Open Source" del prodotto SIGLA, i cui obiettivi saranno descritti in uno specifico documento condiviso tra gli IZZSS utilizzatori, al fine di pubblicarlo sul catalogo AGID del software open source a disposizione della Pubblica Amministrazione.

Scopo del presente documento è quello di formalizzare tutti gli aspetti normativi ed economici concernenti i servizi di manutenzione ed assistenza del sistema SIGLA 4.0, erogati da Invisiblefarm per tutta la durata del contratto

SI CONVIENE E SI STIPULA QUANTO SEGUE

1) Valore delle premesse

Le premesse costituiscono parte integrante del presente contratto.

2) Manutenzione Ordinaria

È intesa a garantire la continua funzionalità del sistema SIGLA installato presso la sede dell'Istituto. Consiste nell'insieme delle attività svolte per prevenire/sopperire ad un malfunzionamento del software, eseguendo quando possibile una riparazione, ed in caso contrario escludendo temporaneamente la parte difettosa. E' altresì necessario garantire che

tutte le funzioni e funzionalità siano indipendenti dal browser utilizzato con riferimento a quelli più diffusi (Edge, Chrome). In questo secondo caso, si riporta di seguito nella sezione Tempi di risposta, il tempo entro cui sarà disponibile un programma modificato operante la riparazione definitiva.

Il servizio verrà erogato mediante la fornitura, l'invio e l'installazione (anche per via telematica) di nuove versioni del software applicativo SIGLA derivanti da correzioni di eventuali errori o malfunzionamenti presenti nei programmi.

Il servizio è garantito, come Manutenzione Ordinaria, nei giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 12:30 dalle ore 14:00 alle ore 17:00 e il sabato dalle ore 9:00 alle ore 12:00, secondo il calendario festività in uso presso la città di Brescia (S.S. patroni 15 Febbraio).

Al di fuori degli orari lavorativi indicati, ogni intervento sarà in condizioni di Manutenzione Straordinaria, anche se la richiesta e la relativa presa in carico sia avvenuta in condizioni di Manutenzione Ordinaria, salvo il caso in cui il Cliente non specifichi di differire l'intervento alla ripresa dell'orario di lavoro ordinario.

Invisiblefarm metterà a disposizione il sistema Jira: una suite di software per il tracciamento delle segnalazioni sviluppato da Atlassian, che consente il bug tracking e la gestione dei progetti in modalità agile. Jira standardizza la comunicazione fra Cliente e Fornitore e consente di gestire l'intero "ciclo di vita della manutenzione del software", a partire dalla richiesta di intervento fino al deployment della soluzione, mantenendo la piena tracciabilità degli interventi anche tra team di lavoro distribuiti. Jira verrà utilizzato quindi per segnalare e documentare le richieste di assistenza verso Invisiblefarm per l'attuazione di tutte le azioni necessarie alla completa risoluzione ed alla piena soddisfazione degli utenti, comprendendo tra esse ogni tipo di manutenzione o richiesta di intervento, con gli obiettivi di:

- fornire supporto all'utilizzo delle applicazioni o alla comprensione e analisi dei risultati delle elaborazioni;
- risolvere problemi segnalati sui sistemi di elaborazione funzionali agli applicativi assistiti;
- risolvere i problemi segnalati dall'utente, per i quali è necessario l'intervento diretto dei tecnici specializzati;
- supporto ai sistemi informativi IZSPLV per risolvere problemi di media entità che riguardano la componente database di Sigla e possono avere un risolto bloccante (es. estensione tablespace, ecc.);
- supporto ai sistemi informativi IZSPLV nella risoluzione di incidenti.

Tempi di risposta per attività svolte in Manutenzione Ordinaria

Per l'assistenza riferita alla Manutenzione Ordinaria, si definiscono i Service Level Agreement (SLA) che prevedono diversi livelli di reazione, in termini di tempo di presa in carico e di tempo di risposta (espresso in ore), da parte della Società come di seguito indicato.

Codice priorità	Descrizione	Tempo di presa in carico	Tempo di risoluzione
1	L'intero sistema di elaborazione è indisponibile agli utenti, nel caso in cui le cause dell'indisponibilità siano esclusivamente legate all'applicativo SIGLA ed imputabili interamente a Invisiblefarm.	1	2
2	Funzionalità critiche del sistema sono indisponibili agli utenti, nel caso in cui le cause dell'indisponibilità siano esclusivamente legate all'applicativo SIGLA ed imputabili interamente a Invisiblefarm.	4	8

3	Funzionalità non critiche del sistema sono indisponibili, ma non c'è immediato impatto sulla operatività degli utenti.	16	48
4	Richieste di assistenze generiche o di chiarimenti	16	60

Nelle casistiche dei punti 3 e 4 non saranno inclusi i ticket aperti prima della ratifica del presente accordo. Le attività di gestione della richiesta vengono così definite:

Preso in carico	È espressa in ore lavorative dal momento della richiesta e si concretizza con l'avvenuto contatto fra il Cliente-Richiedente ed il servizio di supporto tecnico del Fornitore per qualificare il problema ed, eventualmente, modificare il codice di priorità. Qualora il Fornitore non ritenesse opportuno stabilire il contatto con il Cliente, per la qualifica del problema o per la modifica della priorità, potrebbe omettere questo passaggio fermo restando il Codice di priorità espresso ed il relativo tempo stabilito per la risoluzione del problema. Laddove il richiedente non fosse reperibile nel momento in cui viene contattato da parte del supporto tecnico, verrà inviata al Cliente una comunicazione relativa al tentativo di contatto. Il Fornitore comunicherà in ogni caso per iscritto la conferma di Presa in carico, dando indicazione dei tempi previsti per la Risoluzione.
Risoluzione	Espressa in ore lavorative dal momento della presa in carico, consiste nella soluzione del problema rimuovendolo; nelle more della risoluzione del problema può suggerire una soluzione alternativa per superarlo temporaneamente.

La mancata osservanza dei tempi indicati comporta l'applicazione di penali secondo il criterio riportato nella tabella seguente.

Soglie per l'applicazione delle penali ed importi applicabili		
Codice priorità	Soglia minima	Penale
1	80%	1/1000 dell'ammontare netto contrattuale per ogni giorno lavorativo (8h) di ritardo
2	70%	0.8/1000 dell'ammontare netto contrattuale per ogni giorno lavorativo (8h) di ritardo
3	60%	0.3/1000 dell'ammontare netto contrattuale per ogni giorno lavorativo (8h) di ritardo
4	60%	0.3/1000 dell'ammontare netto contrattuale per ogni giorno lavorativo (8h) di ritardo

Le penali applicative non possono comunque superare, complessivamente, il 10% dell'ammontare netto contrattuale.

Il riscontro del livello di servizio erogato dal Fornitore sarà oggetto di monitoraggio semestrale da parte dell'Istituto e si baserà su reportistica che lo stesso Fornitore renderà costantemente disponibile attraverso il proprio sito. Qualora dalla valutazione della qualità del servizio, in un periodo di osservazione, il Cliente riscontrasse una percentuale di risoluzione dei problemi nei tempi previsti al di sotto della corrispondente soglia minima ha facoltà di procedere all'applicazione della penale. Le eventuali difformità del servizio erogato rispetto a quello concordato dovranno essere rappresentate in maniera dettagliata dai Clienti al Fornitore congiuntamente al calcolo delle penali applicabili.

3) Assistenza

Assistenza telefonica

È intesa a fornire istruzioni operative e/o consulenza specifica relativa al sistema SIGLA ed è attivata su chiamata telefonica originata da parte dell'utenza verso Invisiblefarm.

L'assistenza telefonica consiste nella trasmissione di istruzioni verbali al fine di guidare

l'operatore verso la soluzione del problema evidenziato; l'intervento si conclude solo dopo verifica telefonica che le istruzioni fornite abbiano realmente raggiunto la soluzione del problema segnalato.

La consulenza telefonica potrà essere erogata a fronte di particolari esigenze degli utenti, purché strettamente inerenti il contesto di operatività del Sistema Informativo SIGLA installato presso l'Istituto. Il servizio è reso disponibile da Invisiblefarm nei giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 12:30 dalle ore 14:00 alle ore 17:00, con tempi di risposta minimi, dalla ricezione della richiesta.

A seguito della chiamata, dopo l'inoltro, si stabilirà se la soluzione al problema descritto può essere ottenuta tramite la trasmissione telefonica di istruzioni, oppure tramite collegamento diretto al sistema di elaborazione (teleassistenza, ove predisposto), oppure un intervento da svolgere presso la sede dell'utente (assistenza in loco).

Teleassistenza

Consiste nelle attività di assistenza prestata mediante intervento diretto specifico operato sul sistema informatico su cui è installato SIGLA, mediante collegamento telematico (la cui responsabilità di attivazione, per la parte di competenza, spetta all'Istituto). Tale servizio è reso disponibile nei giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 12:30 dalle ore 14:00 alle ore 17:00, con tempi di risposta minimi, dalla ricezione della richiesta (comunque compatibili con la gestione di eventuali code di richieste preesistenti).

Nell'ambito di questa attività saranno svolte, ove necessario, anche attività di tipo preventivo e correttivo, tra le quali:

- Interventi per l'eliminazione di anomalie e malfunzionamenti non derivanti da errori software;
- Invio per via telematica (es. via e-mail) di "patch" risolutive di anomalie e di relative istruzioni di installazione;

4) Manutenzione Straordinaria

Rientrano in questo servizio tutte le attività svolte su richiesta, per intervento sui programmi di SIGLA (e non sui dati) per adeguarli o estenderne le funzionalità in ragione di nuove e diverse esigenze. Queste non sono comprese nel canone di Manutenzione Ordinaria, assistenza e verranno stimate a corpo. Il servizio si compone di:

- Manutenzione Straordinaria Evolutiva e Migliorativa che verrà erogata mediante lo sviluppo e l'installazione di nuove varianti di SIGLA, derivanti da implementazioni predisposte per soddisfare particolari esigenze (p.es: personalizzazioni, sviluppo di interfacce verso altri sistemi esistenti, ecc.) o per lo sviluppo di nuovi moduli funzionali standard (p.es: implementazione di nuove funzionalità aggiuntive, system integration, ecc.).
- Manutenzione Straordinaria Normativa comprenderà lo sviluppo e l'installazione di nuove versioni di SIGLA derivanti da implementazioni predisposte per adeguare le applicazioni a nuove norme e leggi.
- Controlli preventivi e su richiesta relativi alla corretta parametrizzazione ed impostazione del sistema (compresa la parte di software di base Oracle). Analisi periodica per l'ottimizzazione dei parametri di configurazione del database (Tuning del DB)
- Interventi di Manutenzione Ordinaria Richiesti e/o eseguiti al di fuori dell'orario lavorativo previsto per la Manutenzione Ordinaria.

Le richieste di attività di Manutenzione Straordinaria del prodotto SIGLA non derivanti da azioni programmatiche verranno inizialmente sottoposte (per via telematica) agli IZZZSS utilizzatori, perché possano essere sostenute dagli altri Istituti utilizzatori del prodotto SIGLA, nel caso fossero interessati a condividerne i risultati. Qualora, non giungesse alcuna risposta da parte degli altri Istituti si procederebbe considerando il mancato interesse.

Per quanto riguarda la manutenzione straordinaria normativa, considerando la possibile

urgenza, l'Istituto, previa comunicazione agli altri Istituti, potranno procedere in autonomia, attesi 10 giorni lavorativi dalla comunicazione

Nel caso in cui le specifiche esigenze rappresentate non fossero condivise dagli IZZSS utilizzatori, si provvederà comunque ad una accurata programmazione delle personalizzazioni richieste e, ad alla loro specifica implementazione, salvaguardando l'unitarietà della release base di SIGLA. In questo caso, i soli Istituti aderenti all'iniziativa si dovranno far carico di sostenere interamente gli oneri derivanti dalle personalizzazioni implementate. Verranno considerate attività di manutenzione straordinaria tutti gli interventi di personalizzazione richiesti sul prodotto SIGLA 4.0.

Tempi di risposta per attività svolte in Manutenzione Straordinaria

Le attività di manutenzione straordinaria, strutturate come indicato nei paragrafi precedenti, dovranno essere svolte in tempi concordati entro i quali il Fornitore dovrà rendere il servizio concordato o rilasciare il codice della modifica permettendo la piena operatività. La finalizzazione di un'attività di manutenzione straordinaria dovrà avvenire, salvo i casi concordati preventivamente tra Fornitore ed Istituto, entro un tempo che sarà la somma di 90 giorni più i tempi di realizzazione della modifica stessa (numero di giornate previste per la sua implementazione). In ogni caso l'offerta tecnico economica presentata dal Fornitore dovrà riportare i tempi di consegna della soluzione migliorativa.

Nel caso in cui si riscontri un ritardo nella finalizzazione dell'attività, si potrà applicare una penale pari a massimo il 10% dell'importo da corrispondere.

Al rilascio di ogni modifica funzionale dovrà fare seguito, da parte di Invisiblefarm, l'aggiornamento degli eseguibili, dei sorgenti relativi all'applicazione e della relativa documentazione.

5) Assistenza in Loco

L'Assistenza in Loco consiste sia nell'assistenza applicativa di primo livello agli utenti del sistema SIGLA che richieda un intervento di un tecnico della Invisiblefarm direttamente sul sistema informatico presso la Sede dell'utente (in altri termini, ove non fosse possibile diagnosticare e/o risolvere il problema in remoto, tramite Assistenza Telefonica e Teleassistenza, potrà essere attivato su richiesta un intervento in loco sul sistema informatico), sia nelle attività di natura specialistica (assistenza di secondo livello), quali (elenco non esaustivo):

- supporto organizzativo; formazione; addestramento; installazione ed avviamento di nuove versioni di SIGLA; assistenza sistemistica; Incidenti.

L'attività di Assistenza in Loco non comprende le attività di caricamento dati e di gestione delle tabelle di configurazione, che risultano a carico dell'utenza.

Gli interventi di Assistenza applicativa in Loco dovranno essere richiesti espressamente e verranno da Invisiblefarm successivamente e tempestivamente attivati in base ad una preventiva programmazione concordata con il responsabile di Contratto dell'Istituto, espressamente nominato. Queste non sono comprese nel canone di Manutenzione Ordinaria, assistenza e verranno stimate a corpo.

6) Attività sistemistica a supporto del sistema SIGLA 4.0

Attività riguardanti tutti gli aspetti sistemistici degli ambienti di test e di produzione in essere presso l'Istituto, tra cui le seguenti attività (elenco non esaustivo):

- Gestione e manutenzione dei server o delle macchine virtuali ospitanti il prodotto SIGLA;
- Gestione server web Tomcat;

- Gestione Database Oracle;
- Gestione delle utenze dei vari sistemi (server, database, ecc.) e dell'applicativo SIGLA (sig4, ecc.), compresa la gestione delle password e relative scadenze.

La gestione del prodotto SIGLA sugli ambienti di test e di produzione presso l'Istituto non comprende inoltre:

- L'installazione di patch di aggiornamento del software SIGLA;
- Procedure di aggiornamento del database

Queste non sono comprese nel canone di Manutenzione Ordinaria, assistenza e verranno stimate attraverso una descrizione analitica che riguarderà tempi, e costi in funzione delle singole sotto attività da svolgere e delle professionalità tecniche da impiegare.

7) Durata del contratto

Il presente contratto ha durata di 36 mesi (tre anni) con decorrenza dal 01.01.2022 sino al 31.12.2024.

8) Corrispettivi

Il corrispettivo economico per l'Istituto aderente al presente contratto è riportato nelle tabelle qui di seguito:

Per modulo si intende un'estensione funzionale di particolare rilevanza che accresce il valore dell'applicazione e incrementa la complessità delle attività di assistenza. Tale implementazione, per essere supportata in regime di manutenzione ordinaria richiede una quota aggiuntiva da riconoscere all'azienda che svolge le attività di supporto ed assistenza. Il mancato riconoscimento della quota annuale relativa ai moduli determina la gestione delle attività di manutenzione in regime di manutenzione straordinaria.

IZS	Attività di Manutenzione Ordinaria, assistenza	Moduli personalizzazioni	Importo totale netto annuale	Importo totale comprensivo di IVA
IZSPLV	23.000,00 € + IVA	12.007,00 € + IVA	35.007,00 € + IVA	42.708,54 €

I moduli sottoposti a supporto, e relativo importo, sono i seguenti:

- Manutenzione ed assistenza modulo software integrazione applicativo terreni con applicazione OLIAMM (€ 3.090,00 + IVA)
- Manutenzione ed assistenza modulo interfaccia Bactoscan-SIGLA per il Centro Latte (€ 2.700,00 + IVA)
- Manutenzione ed assistenza modulo conservazione sostitutiva (€ 200,00+IVA)
- Manutenzione ed assistenza applicativo Siglaweb (€ 3.000,00+IVA)
- ALTRI MODULI (€ 3.017,00 + IVA)
 - Integrazione Sigla – Scanner TWAIN
 - Integrazione sw Sigla-Arvet area C
 - Interfacciamento Sigla con strumenti Biomerieux
 - Integrazione FAST
 - Invio esiti COVID-19
 - Preaccettazione tamponi COVID-19

Le tariffe giornaliere (IVA esclusa) del personale della Società, per i servizi offerti per tutta la durata del presente contratto, sono riportate nella tabella seguente:

Figura professionale	Tariffa giornaliera attività da remoto (esclusa IVA)	Tariffa giornaliera attività in loco / e svolta di sabato, domenica e festivi (esclusa IVA)
Capo progetto	720,00 €	970,00 €
Analista funzionale	560,00 €	810,00 €
Architetto di sistema	560,00 €	810,00 €

Developer senior	400,00 €	650,00 €
Developer junior	320,00 €	570,00 €

Le singole offerte dovranno riportare quali figure sono coinvolte, quali attività devono svolgere e per quanti giorni. La manutenzione straordinaria potrà essere richiesta con singoli interventi oppure l'Istituto potrà concordare con Invisiblefarm l'acquisto di pacchetti di giornate di attività che verranno via via scalate per l'esecuzione di interventi evolutivi di piccola/media entità.

9) Fatturazione e pagamenti

Manutenzione ordinaria e assistenza

Fatturazione annuale anticipata dell'importo previsto per l'Istituto aderente al presente contratto, relativo al canone forfettario relativamente ai servizi manutenzione ordinaria e assistenza

Manutenzione straordinaria a e assistenza

Fatturazione a seguito del collaudo, in un'unica soluzione e a consuntivo, dell'importo dovuto per i servizi di manutenzione straordinaria e assistenza in loco, sulla base dei rapporti di intervento e attività di manutenzione straordinaria rilasciati dal responsabile o dal tecnico incaricato Invisiblefarm, valorizzati in base a quanto prima esposto relativamente alle tariffe vigenti.

I rapporti di intervento tecnico dovranno essere firmati per conferma dal responsabile SIGLA dell'Ente destinatario dell'intervento

Prezzi

Gli importi indicati in offerta sono al netto dell'IVA che è a carico dell'Istituto nella misura prevista dalla legge all'atto dell'emissione della relativa fattura. Detti prezzi restano fissi ed invariati per tutta la durata del contratto.

Condizioni di pagamento

Il pagamento dovrà essere effettuato entro 60 giorni dalla data di ricezione della fattura. In caso di ritardato pagamento e dopo avvenuto sollecito a mezzo PEC, ai sensi del D.Lgs. n.231 del 9/10/2002 e successivi aggiornamenti, verranno addebitati gli interessi di mora nella misura prevista dalle vigenti disposizioni.

10) Responsabilità

La responsabilità della Società a qualsiasi altro titolo derivante da questo Contratto sarà piena solo nei casi di colpa grave e non potrà, comunque, eccedere il valore del corrispettivo associato dal singolo e limitato Servizio da cui è dipeso l'eventuale danno.

11) Riservatezza

La Società e l'Istituto si impegnano a considerare strettamente confidenziali e segreti qualsiasi notizia o dato di cui possano venire a conoscenza in occasione e nell'esecuzione della fornitura oggetto della presente Offerta e si impegnano ad adottare ogni ragionevole misura al fine di assicurare che tutte le informazioni di carattere riservato o segreto rimangano tali. Sono espressamente escluse dal vincolo di riservatezza, quelle informazioni che, senza pregiudizio per le Parti, sia ragionevole possano essere divulgate o trasmesse a terzi in ragione della divulgazione, promozione, o sviluppo del software SIGLA.

12) Protezione dei dati personali

L'Istituto provvederà a nominare la Società quale Responsabile del Trattamento dei dati a norma dell'art. 28 GDPR e Amministratore di Sistema a norma del Provvedimento del Garante del 27 novembre 2008 attraverso apposito contratto o atto di designazione. Contestualmente l'Istituto provvederà a fornire le relative istruzioni per l'adempimento dell'incarico e le norme che lo regolamenteranno in conformità con il disposto del GDPR, del D.Lgs. 196/2003 così come modificato

dal D.Lgs. 101/2018 e dei Provvedimenti del Garante in materia. L'elusione, l'infrazione o la mancata sottoscrizione della nomina, anche parzialmente, sarà imputabile alla Società quale giusta causa di risoluzione contrattuale fatto salvo il diritto all'Istituto al riconoscimento del maggior danno.

13) Obblighi dell'Istituto

L'Istituto, al fine di consentire la corretta esecuzione delle attività, si impegna a: fornire tutte le risorse di sua competenza necessarie per il corretto svolgimento della fornitura, in particolare a mettere a disposizione la documentazione in loro possesso, fornire il materiale di consumo eventualmente necessario per l'esecuzione degli interventi attuati presso la sede dell'Istituto, consentire l'uso gratuito del telefono, per motivi di lavoro, ai dipendenti della Società impegnati presso la sede dell'Istituto, rispettare la pianificazione delle attività concordata, rispettare i prerequisiti tecnico-organizzativi indicati nel presente contratto e nei relativi allegati.

14) Qualità e certificazione dei servizi erogati

Invisiblefarm ha ottenuto la certificazione ISO-9001, i servizi previsti nella presente offerta, ove rientranti nell'ambito della certificazione, saranno erogati secondo le specifiche del Sistema Qualità Invisiblefarm, certificato secondo la norma ISO-9001.

15) Reclami

Per ogni eventuale reclamo inerente la qualità dei Servizi l'Istituto potrà rivolgersi al Responsabile Qualità di Invisiblefarm che procederà ad esaminare il caso prospettato e ad informare l'Istituto sulle azioni che verranno successivamente intraprese.

16) Esclusioni

Il contratto e gli Allegati escludono la regolamentazione di qualsiasi prodotto/servizio non espressamente descritto e quotato.

17) Controversie

Qualsiasi controversia che dovesse sorgere tra le parti in ordine all'interpretazione, applicazione ed esecuzione del contratto, verrà rimessa ad un Arbitro Unico nominato dalla Camera di Commercio di Milano. L'Arbitrato avrà sede a Milano e sarà disciplinato secondo il Regolamento in vigore presso la Camera di Commercio di Milano.

18) Registrazione del contratto

Qualora si richieda la registrazione del contratto, i relativi costi saranno ripartiti in parti eguali fra la Società e l'Istituto.

19) Gestioni delle varianti contrattuali

Ogni eventuale variante contrattuale dovrà essere concordata per iscritto. Tali varianti potranno dare adito ad una revisione delle condizioni contrattuali e/o dell'importo pattuito.

**L'Istituto Zooprofilattico Sperimentale del
Piemonte, Liguria e Valle D'Aosta**

Direttore Generale F.F. Dott. Angelo Ferrari
Firmato digitalmente

Invisiblefarm Srl

Ing. Giuseppe Stefini
Firmato digitalmente

**La presente copia e' conforme all'originale depositato
presso gli archivi dell'Azienda**

22-C0-4A-F5-FA-90-DF-05-94-D4-6C-E9-E5-68-00-76-F4-04-82-4C

CAdES 1 di 2 del 12/07/2022 09:39:04

Soggetto: Enrico Aliberti

S.N. Certificato: 3F07 CDC3 7EDE C42A

Validità certificato dal 11/07/2022 15:44:49 al 11/07/2025 15:44:49

Rilasciato da ArubaPEC EU Qualified Certificates CA G1, ArubaPEC S.p.A., IT

CAdES 2 di 2 del 07/07/2022 08:27:45

Soggetto: MARCO SCARPINO

S.N. Certificato: 2291 FEE5 F1DE 5CC8

Validità certificato dal 28/06/2022 12:49:28 al 28/06/2025 12:49:28

Rilasciato da ArubaPEC EU Qualified Certificates CA G1, ArubaPEC S.p.A., IT
