



**Ispettorato nazionale
per la sicurezza nucleare
e la radioprotezione
Il Direttore**

Determina n.66 del 14/04/2023

OGGETTO: Indizione procedura per l'individuazione di un operatore economico cui affidare l'appalto per il servizio di utilizzo in modalità SaaS (Software as a Service) di una piattaforma software per la gestione amministrativo-contabile dell'Ispettorato Nazionale per la Sicurezza Nucleare e la Radioprotezione (ISIN)- Importo complessivo stimato: € **100.000,00** oltre IVA .

VISTO il Decreto legislativo 4 marzo 2014, n. 45, come modificato dal decreto legislativo 15 settembre 2017, n. 137 di recepimento della direttiva 2011/70/EURATOM, e 2014/87/EURATOM e in particolare gli articoli 1, 6 e 9 che istituiscono l'Ispettorato nazionale per la sicurezza nucleare e la radioprotezione con funzioni e compiti di autorità nazionale di regolazione in materia di sicurezza nucleare e radioprotezione;

VISTO il *Regolamento di organizzazione e funzionamento interni dell'ISIN* approvato con delibera del Direttore dell'ISIN n. 3 del 22 giugno 2018, prot. n. 1061 del 25 giugno 2018, e modificato con delibera del Direttore dell'ISIN n. 5 del 22 febbraio 2021, prot. 13621 del 22 febbraio 2021;

VISTO il *Regolamento di contabilità dell'ISIN* approvato con delibera del Direttore dell'ISIN n. 4 del 16 luglio 2018, prot. n. 1075 del 16 luglio 2018;

VISTO il *Bilancio di previsione dell'ISIN per l'esercizio finanziario 2023*, approvato con delibera del Direttore dell'ISIN n. 15 del 22 dicembre 2023;

VISTO il "*Programma biennale degli acquisti di beni e servizi dell'ISIN 2023-2024*" approvato con la delibera n.4 del 1° marzo 2023;

VISTO il *Regolamento per la disciplina dei contratti pubblici di servizi e forniture stipulati dall'ISIN* approvato con delibera del Direttore dell'ISIN n. 14 del 2 maggio 2019, e integrato con delibera del Direttore dell'ISIN n. 2 del 10 febbraio 2021;

VISTO l'Ordine di Servizio n. 7 del 10 ottobre 2020 sulle *Procedure acquisizioni beni e servizi Ispettorato - Disposizioni attuative decreto "Semplificazione"*;

VISTA la richiesta del 15 febbraio 2023, prot. n.1279 del 06/03/2023, con la quale il Dirigente del Servizio per gli affari generali, il bilancio e la gestione giuridico economica del personale segnala l'esigenza di procedere con l'acquisto di un nuovo software per la gestione amministrativo-contabile, di cui precisa i requisiti di gestione amministrativa informatizzata integrata e le caratteristiche tecniche, ritenendo che, per la tipologia di fornitura, è opportuno attivare una procedura di affidamento diretto ai sensi dell'articolo 36, comma 2, lettera b) del codice degli appalti, in modo da selezionare gli operatori economici da invitare attraverso una preliminare esplorazione di mercato mediante avviso per manifestazione di interesse;

VISTA la determina n.36 del 9 marzo 2023 con la quale è stato approvato l'avviso pubblico per l'acquisizione da parte di operatori economici di manifestazione d'interesse all'affidamento di un servizio di utilizzo in modalità saas (software as a service) di una piattaforma software per la gestione amministrativo-contabile dell'Ispettorato nazionale per la sicurezza nucleare e la radioprotezione - ISIN;

CONSIDERATO che è pervenuta all'indirizzo dell'Ispettorato, in data 20 marzo 2023 (prot. ISIN n.1665), l'unica richiesta di partecipazione alla procedura per l'affidamento del Servizio di utilizzo in modalità SaaS (Software as a Service) di una piattaforma software per la gestione amministrativo-contabile dell'Ispettorato Nazionale per la Sicurezza Nucleare e la Radioprotezione (ISIN) da parte della società PA DIGITALE;

CONSIDERATO che, a seguito della verifica nel merito della documentazione amministrativa della manifestazione d'interesse pervenuta dalla società PA DIGITALE, il Dott. Claudio Nicolini, RUP individuato per il servizio in oggetto in sede di approvazione del programma biennale per la fornitura di beni e servizi 2023-2024, ha accertato, con nota n. 2187 del 11/04/2023, la conformità della stessa documentazione alle prescrizioni dell'avviso pubblico dichiarando ammissibile la richiesta di partecipazione della stessa società;

CONSIDERATO che, in sede di approvazione del bilancio preventivo 2023, è stato stanziato per la fornitura della nuova piattaforma amministrativo-contabile, al capitolo **13103** delle uscite "*Spese progettazione e sviluppi applicativi integrati siti web*" l'importo di € 40.000,00;

DATO ATTO che le premesse costituiscono parte integrante e sostanziale del presente provvedimento;

DISPONE

- di procedere, ai sensi del D.Lgs. n. 50/2016, art. 36, comma 2, lett. b), per l'acquisizione di una piattaforma software per la gestione amministrativo-contabile dell'Ispettorato Nazionale per la Sicurezza Nucleare e la Radioprotezione (ISIN) tramite il Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione (MePA) invitando a presentare apposita offerta mediante specifica Richiesta di Offerta (RdO) all'unico operatore economico che ha aderito alla manifestazione d'interesse - PA DIGITALE -, in possesso dei requisiti richiesti nell'avviso pubblico;
- di procedere, come stabilito nell'avviso pubblico, all'aggiudicazione del servizio in oggetto secondo il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa ai sensi dell'art. 95 del D.Lgs n.50/2016;
- di approvare il documento denominato "Capitolato tecnico", allegato sotto la lettera "A" alla presente determina, contenente tutte le clausole negoziali essenziali dell'appalto (che vanno ad integrare quelle del relativo bando abilitativo del MEPA);
- di disporre la pubblicazione del presente provvedimento sul sito internet al fine di garantire la conoscenza del provvedimento e dare attuazione alle forme di pubblicità prescritte dall'art. 29 del D.lgs. n. 50/2016 e s.m.i.

IL DIRETTORE

Avv. Maurizio Pernice



Maurizio Pernice
14.04.2023
10:11:20
GMT+01:00



**Ispettorato nazionale
per la sicurezza nucleare
e la radioprotezione**

CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO

AFFIDAMENTO DI UN SERVIZIO DI UTILIZZO IN MODALITÀ SAAS (SOFTWARE AS A SERVICE) DI UNA PIATTAFORMA PER LA GESTIONE AMMINISTRATIVO-CONTABILE DELL'ISPETTORATO NAZIONALE PER LA SICUREZZA NUCLEARE E LA RADIOPROTEZIONE – ISIN

CIG: 96954878F9
CUP: G89I23000210001

PREMESSA

Per l'affidamento del presente appalto di fornitura sottosoglia, nel contesto di una procedura da attivarsi ai sensi dell'art. 36, comma 2, lett. b) del D.Lgs. 50/2016, l'Amministrazione si avvale di procedura telematica di negoziazione nell'ambito del Mercato Elettronico della P.A. (MEPA) per l'espletamento di procedura negoziata tramite "RDO".

Le condizioni del Contratto che verrà concluso in caso di accettazione dell'offerta dell'Offerente Operatore economico, sono quelle di cui al presente documento e per quanto non previsto si fa espresso riferimento alla ulteriore documentazione allegata alla Trattativa Diretta, alle regole del sistema di e-procurement della Pubblica Amministrazione e alla normativa vigente.

CONDIZIONI PARTICOLARI DI RDO

Le Condizioni Particolari di RDO e di contratto sono quelli di cui al presente documento

Il termine di scadenza per la presentazione delle offerte è quello indicato nella RDO caricata a sistema.

La proposta **effettuata sul sistema del Mercato Elettronico** con cui il candidato formulerà la propria offerta, dovrà essere espressa quale offerta a corpo.

ISIN si riserva inoltre la facoltà di non procedere all'aggiudicazione se l'offerta risulta non conveniente o non idonea in relazione all'oggetto del contratto.

L'area merceologica individuata sul MePA è la seguente: "Servizi informatici: consulenza, sviluppo di software, Internet e supporto".

La classe merceologica individuata è la seguente: "

CPV: 72000000-5

Art. 1 - OGGETTO DELL'APPALTO.

Il servizio ha per oggetto la gestione automatizzata del sistema amministrativo-contabile dell'Ispettorato e, in particolare, l'uso di una piattaforma integrata e modulare finalizzata alle seguenti attività:

- *Contabilità di natura finanziaria raccordata con il sistema di contabilità economico-patrimoniale e contabilità analitica e per progetti;*
- *Controllo di gestione*
- *Gestione contratti;*
- *Magazzino beni e materiali di consumo;*
- *Inventario beni patrimoniali;*
- *Gestione fondo economale.*

La soluzione deve essere strutturata per moduli integrati, affinché tutte le informazioni siano rese automaticamente disponibili tra i diversi moduli oltre che prevedere la massima rispondenza alle diverse esigenze di interoperabilità.

I vari componenti della piattaforma devono essere modulari e progettati in modo tale da garantire la possibile evoluzione della piattaforma oltre che l'eventuale integrazione con altri sistemi.

I componenti devono essere in grado di adeguarsi ai mutamenti tecnologici ed all'interazione con altri sistemi. Deve essere prevista la massima flessibilità della soluzione proposta in termini di scalabilità tecnologica al fine di garantire il pronto e completo supporto sia agli aggiornamenti normativi, sia di tipo funzionale e dimensionale richiesti dalla stazione appaltante per le mutate esigenze in termini di numero di utenti e di funzioni applicative.

Il fornitore SaaS deve aver conseguito la qualificazione CSP (*Cloud Service Provider*) per la propria infrastruttura Cloud. In alternativa, il fornitore SaaS può scegliere di erogare i propri servizi tramite un'infrastruttura Cloud già qualificata come CSP appartenente ad un soggetto terzo nel rispetto delle Circolari AgID n. 2 e n. 3 del 9 aprile 2018 e la Determinazione n. 419/2020 del 22 settembre 2020 che rispondono agli obiettivi strategici del programma di abilitazione al cloud della PA.

La piattaforma deve garantire il rispetto degli obblighi di interoperabilità stabiliti dalle **Linee guida sull'interoperabilità tecnica delle Pubbliche Amministrazioni** e le **Linee guida Tecnologie e standard per la sicurezza dell'interoperabilità tramite API dei sistemi informatici** adottate da AGID con Determina 547/2021 che stabiliscono che tutte le pubbliche amministrazioni devono adottare al fine di garantire l'interoperabilità dei propri sistemi con quelli di altri soggetti e favorire l'implementazione complessiva del Sistema informativo della PA.

In particolare, la piattaforma garantirà l'interoperabilità con i sistemi di fatturazione elettronica, garantire l'invio automatico di dati ad altri portali istituzionali (MEF, Inps ecc) ed essere scalabile e modulare rispettando il requisito di integrabilità, oltre ad assicurare di interagire in maniera automatica con i sistemi informativi già acquisiti dall'Ispettorato con riferimento ai sistemi di gestione del protocollo, del personale, e contratti.

Tra i servizi inclusi nel contratto, è richiesto all'appaltatore che il sistema informativo-gestionale sia in grado di adeguarsi alle eventuali modifiche che possano intervenire a livello organizzativo.

Inoltre ove in corso di esecuzione del contratto fossero rilasciate versioni software più avanzate della piattaforma o evoluzioni effettuate per modifiche normative, le stesse devono essere messe a disposizione della Stazione Appaltante senza oneri garantendo alla stessa la formazione necessaria per il produttivo utilizzo.

Dovrà essere previsto e assicurato lo svolgimento di attività formativa ai dipendenti, l'assistenza agli utenti anche durante il periodo di esercizio del sistema, la manutenzione e l'aggiornamento tecnico e normativo.

Deve essere altresì garantito il caricamento di tutti i dati presenti nel sistema informativo CNR-SIGLA di interesse gestionale per la piattaforma.

In riferimento ai requisiti di sicurezza la soluzione deve garantire il rispetto dello standard ISO/IEC 27001 (Tecnologia delle informazioni -Tecniche di sicurezza - Sistemi di gestione della sicurezza delle informazioni-Requisiti).

Art. 2 - DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA'

La piattaforma integrata per la gestione della **contabilità finanziaria, economica patrimoniale ed analitica** deve pienamente essere configurata per rispondere ai dettami disciplinati dal DPR n.97/2003, dal D.Lgs. n.118/2011 s.m.i. e dal DPR n.132/2013 per gli Enti Pubblici non economici tenuti al processo di armonizzazione dei sistemi contabili, nonché dal regolamento di amministrazione e contabilità dell'Ispettorato

Contabilità finanziaria

La gestione del bilancio deve essere pluriennale autorizzativa con funzioni che supportino le fasi di programmazione del bilancio stesso.

In fase di redazione del bilancio di previsione la procedura deve consentire di agevolare il lavoro del personale addetto attraverso il recupero automatico dei dati finanziari e del trend storico.

Il monitoraggio dei profili utenti deve permettere l'individuazione dei responsabili e la loro associazione alle voci di bilancio di cui hanno competenza, sia per le previsioni che per la movimentazione.

Il numero degli esercizi in linea deve essere illimitato.

Devono essere garantite le operazioni di caricamento dei dati in sede di preparazione del **bilancio di previsione e dei suoi allegati** al bilancio rispondenti alla normativa vigente. In particolare:

- a) definizione dei responsabili di entrata e di spesa;
- b) gestione e redazione del bilancio pluriennale;
- c) prospetto di verifica del rispetto dei vincoli di finanza pubblica relativamente al bilancio di previsione, a seguito di variazioni di bilancio e in sede di monitoraggio;
- d) la correlazione con quanto previsto nel piano triennale delle opere pubbliche e nel piano biennale dei servizi e delle forniture;
- e) la gestione proposte di variazioni di bilancio e variazioni definitive con relativi controlli di equilibrio e allegati Gestione del conto e del bilancio (rendiconto) compresi tutti gli allegati finanziari;

- f) i movimenti di entrata e spesa inclusa la gestione della prenotazione degli impegni per la parte spese e il passaggio automatico a impegni definitivi per impegni provvisori o al di sotto di una determinata cifra parametrizzabile;
- g) gli storni e le variazioni su accertamenti impegni ed eventuale riutilizzo immediato nella gestione dei residui;
- h) la gestione e la rideterminazione dei residui per responsabili di piani di programmazione;
- i) il riaccertamento dei residui di entrata e spesa (proposta e passaggio definitivo) e l'eventuale reimputazione dei residui su anni successivi;
- j) la predisposizione del rendiconto finanziario parte entrata e parte spesa decisionale e gestionale;
- k) esportazione dei dati di bilancio e di rendiconto con i relativi allegati, in formato XML per la Corte dei Conti.

La movimentazione dei capitoli, in fase di gestione, deve avvenire attraverso le seguenti fasi:

Spese: impegni provvisori, impegni (annuali, di fondo, subimpegni, pluriennali, con possibilità di specificarne la fonte di finanziamento come ad esempio avanzo, fondo pluriennale vincolato, etc.), liquidazioni, mandati

Entrate: accertamenti e reversali con indicazione di possibili destinazioni di scopo

Per quanto riguarda la **gestione delle fatture:**

- la gestione della fatturazione elettronica attiva e degli altri documenti generici di entrata;
- la gestione della fatturazione elettronica passiva (integrazione con Protocollo, Contabilità e Conservazione Digitale a Norma);
- la gestione delle movimentazioni e registrazioni IVA inclusa l'autofattura e l'elenco delle movimentazioni intrastat;
- la gestione dello Split payment e del Reverse Charge;
- la predisposizione automatica di atti di conformità tecnica e di liquidazione contabile con conseguente automatismo anche nella generazione di mandati e reversali;
- la gestione del file da inviare all'Agenzia delle Entrate per Comunicazione delle liquidazioni periodiche IVA.

Per quanto riguarda la **gestione delle ritenute**

- predisposizione delle ritenute dei professionisti ed elenco compensi;
- stampa analitica delle ritenute per periodo;
- certificazione automatica dei professionisti;
- gestione stampa del modello F24
- gestione 770;
- gestione del modello CU

Per quanto riguarda la **gestione tesoreria**:

- acquisizione delle date di pagamento e riscossione anche tramite flussi informatici;
- acquisizione di flussi informatici provenienti da istituti di credito di provvisori di incasso e sospesi di pagamento (es carte contabili) e relativa gestione dei dati acquisiti; possibilità di generare in automatico accertamenti e reversali per i provvisori di incasso e collegamento a mandati per i sospesi di pagamento;
- trasmissione all'istituto cassiere dei mandati e delle reversali in flusso informatico secondo il tracciato OIL standard secondo la circolare 64/2014 AGID;
- il monitoraggio di cassa dinamico con possibilità di esportare i dati di cassa in .excel (oppure csv, oppure .calc) e possibilità di rappresentazione grafica

Tutte le operazioni devono poter essere espletate nella loro completa successione oppure possono essere gestite in modo contestuale. Deve essere prevista la gestione del piano finanziario e del relativo codice SIOPE+, integrata e operativa sia nella normale gestione che nei vari automatismi di generazione movimenti.

Deve essere prevista la gestione del CIG e CUP presenti sulle movimentazioni finanziarie e fatture e relativi controlli di congruità, il calcolo dell'indice di tempestività dei pagamenti e dell'indicatore dei tempi medi di pagamento, la gestione automatica dei file per la trasmissione alla PCC, lo scadenziario pagamenti fatture.

Contabilità economica ed analitica

Oltre alla contabilità finanziaria devono essere presenti la gestione della contabilità economico-patrimoniale e la contabilità analitica integrati a vari livelli con le funzionalità (che devono essere previste) di economato, inventario e gestione ordini.

All'interno del modulo contabilità, deve essere presente la contabilità di tipo economico in partita doppia in affiancamento alla contabilità di tipo finanziario, che rimane la principale, oltre ad una contabilità di tipo analitica.

La gestione della contabilità economica deve poter essere attuata come gestione integrata finanziaria ed economica dell'Agenzia.

La piattaforma per la contabilità generale deve prevedere la registrazione automatica delle scritture economico-patrimoniali legate ai movimenti finanziari in base all'adozione del piano di conti normato ed il V livello del piano finanziario, obbligatoriamente previsto sui movimenti in quanto tale informazione è requisito per la lettura della matrice e conseguente scrittura automatica in contabilità economica.

Tutti i movimenti economici registrati in automatico devono essere disponibili per eventuali integrazioni e/o correzioni. Le registrazioni di contabilità economica devono poter essere completate con scritture di rettifica o con altre operazioni tipiche della chiusura dell'esercizio.

A chiusura di esercizio deve essere possibile redigere in automatico gli allegati, previsti per legge, relativi al conto economico e stato patrimoniale.

La contabilità analitica deve permettere la rilevazione dei dati necessari ad effettuare rendiconti di contabilità per centri di costo (es. creati per la gestione di convenzioni con altri Enti Pubblici o soggetti privati).

Il controllo deve poter avvenire attraverso il collegamento automatico tra capitoli di spesa ed entrata e i relativi centri di costo, con imputazioni manuali o automatiche di movimentazione finanziaria. La correlazione tra il centro di costo e i capitoli di entrata/uscita del piano esecutivo di gestione produce un rendiconto, disponibile per la consultazione dei responsabili con frequenze temporali decise dall'ente stesso.

Gestione ordini, inventario e fondo economale

- Integrazione contabilità con richieste di approvvigionamento (RDA) ordini e magazzino;
- Possibilità di generazione automatica d'impegni in fase di passaggio da RDA a ordine;
- Monitoraggio finanziario dello stato dell'ordine;
- Integrazione con inventario beni mobili attraverso:
 - a) Possibilità della generazione automatica del buono di carico e dei relativi articoli inventario all'atto della registrazione della fattura;
 - b) Generazione automatica delle scritture economico- patrimoniali in contabilità generale
- Integrazione con economato attraverso:
 - a) Monitoraggio della cassa economale in tempo reale;
 - b) Generazione di mandati reversali in fase di reintegro;
 - c) Verifica delle disponibilità finanziarie al netto delle bollette economali

Gestione dei contratti

L'applicativo deve contenere tutte le informazioni principali di un contratto (fornitore, oggetto, importo, decorrenza, scadenza ecc..) consentire il monitoraggio finanziario dell'andamento del contratto, garantire il collegamento con il sistema degli ordini, con la programmazione triennale dei lavori pubblici e biennale per la fornitura dei beni e servizi.

L'applicativo deve produrre uno scadenzario qualificato a disposizione dell'ufficio acquisti per l'avvio delle procedure ad evidenza pubblica per il rinnovo del contratto.

Controllo di gestione

Il prodotto del "Controllo di gestione", servente alla redazione del piano della performance e interoperabile con l'applicativo di contabilità analitica, deve garantire

un sistema di misurazione e controllo orientato al miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi offerti dall'Ispettorato. La soluzione formalizza un sistema i cui elementi qualificanti devono essere rappresentati da:

- L'individuazione del piano degli obiettivi strategici ed operativi/gestionali;
- L'individuazione degli indicatori di efficienza, efficacia ed economicità;
- I valori che l'ente si prefigge di ottenere (target) e lo scostamento dal risultato
- La trasparenza e l'oggettività delle misurazioni
- Il monitoraggio e la misurazione delle attività da realizzare per il raggiungimento degli obiettivi
- Il gantt delle fasi di realizzazione
- La collezione dei documenti e delle relazioni legate all'obiettivo (report periodici e relazioni finali)

L'integrazione con il prodotto di contabilità analitica garantisce l'estensione dell'informazione al costo del personale impiegato per il raggiungimento dell'obiettivo. L'attività deve essere monitorata in termini di tempi di realizzazione, occorre collegare l'attività con l'obiettivo che si fissa in un determinato anno di esercizio.

Art. 3 – SERVIZI DI MANUTENZIONE E ASSISTENZA

L'assistenza tecnica deve essere offerta secondo differenti modalità in modo da coprire le diverse esigenze attraverso personale tecnico del fornitore con esperienza specifica attraverso:

Supporto tecnico

- Assistenza on-site
- Assistenza telefonica da parte del consulente applicativo che ha curato l'avviamento
- Teleassistenza: mediante connessione remota protetta
- Help desk dal Lunedì al Venerdì nei seguenti orari: 08.00-18.00 (orario continuato)

Preferibilmente i tecnici devono poter identificare la posizione esatta all'interno dei vari programmi per i quali l'utente applicativo chiede supporto ed intervenire in modo più preciso e tempestivo. Tale operazione deve determinare l'apertura di un ticket di segnalazione, gestito da un sistema specifico di gestione delle chiamate all'help desk, per un più attento monitoraggio delle richieste all'assistenza tecnica.

Supporto metodologico ed organizzativo

Deve essere disponibile un team di persone in grado di supportare l'Ente su problematiche specifiche ad impatto sull'organizzazione interna. Contesti concreti nei quali può rendersi necessario un supporto di natura organizzativa sono, ad esempio, la riorganizzazione dei servizi interni all'ente, l'attuazione di un processo di

dematerializzazione della documentazione in uno o più uffici oppure la stessa fascicolazione.

Modalità di erogazione del servizio di assistenza tecnica

Visti la tipologia di servizi SAAS, i servizi di assistenza devono essere erogati con modalità "web"; per la risoluzione di malfunzionamenti particolarmente critici dovrà essere compiuta attività risolutiva, in funzione della gravità determinata dal malfunzionamento, nel rispetto delle condizioni di security per l'accesso alle risorse informative proprie dell'Agenzia. Il fornitore deve mettere a disposizione un sistema applicativo per il tracking di interventi, richieste, adeguamenti, web nativo, per la gestione di tutte le attività a valenza tecnica di interazione con il cliente, ripartibile per progetti (es. contabilità, dematerializzazione, etc.). Per ogni progetto affrontato il sistema deve gestire gli aspetti inerenti attività di intervento consulenziale on site, segnalazioni dovute ad anomalie, richieste di personalizzazioni, realizzazione di componenti applicative, introduzione di nuove funzionalità/migliorie agli applicativi.

Il sistema automatico potrà essere visionato, mediante profilazione, da un utente dell'Ispettorato per visionare i tempi di esecuzione di ogni richiesta di assistenza (ticket), in particolare, deve essere possibile verificare: lo stato di risoluzione del problema/richiesta, le strutture coinvolte, eventuali ipotesi circa i tempi di realizzazione (ove possibile), eventuali workaround, tempi di giacenza, priorità del problema/richiesta (bloccante, etc.).

Attraverso tale strumento ogni utente del sistema (sia dell'Ispettorato che del fornitore su richiesta o di autonoma attività in caso di necessità) deve poter, in tempo reale, aprire un ticket via web inviando una mail oppure telefonicamente, ricevere notifiche via mail dell'apertura del ticket, ricevere notifica via mail di ogni avanzamento di lavorazione del ticket, sino alla sua chiusura, verificare lo stato di avanzamento del ticket, verificare gli operatori di help desk e gli eventuali livelli superiori coinvolti per la risoluzione, verificare i tempi di giacenza, verificare la priorità del problema (bloccante, etc.), aggiungere dettagli ed informazioni al ticket via web.

Deve essere possibile monitorare la qualità del servizio erogato, verificare i tempi medi di risoluzione dei ticket, della quantità e tipologia dei ticket ancora aperti ed i ticket ancora aperti in generale, della quantità e tipologia di ticket chiusi, i tempi medi di chiusura dei ticket, i tempi medi di prima risposta su un nuovo ticket, i tempi medi di risposta delle chiamate telefoniche, consultare statistiche di qualsiasi genere su chiamate telefoniche e ticket.

Manutenzione

Le manutenzioni programmate per attività di aggiornamento del software, pur non richiedendo fermo macchina per la natura della suite applicativa, devono essere eseguite preferibilmente in orari serali/notturni così da non inficiare sull'operatività

dell'Ente, tenendo conto che esistono articolazioni organizzative che potrebbe avere la necessità di protocollazione notturna per emergenze ambientali.

Qualora si rendessero necessarie attività di manutenzione straordinarie dell'infrastruttura, che necessitino di fermo macchina, queste devono essere pianificate in giorni e orari non lavorativi e comunicate con almeno due settimane di anticipo.

Aggiornamento tecnologico: la modalità di erogazione del servizio di cloud computing e l'adeguamento tecnologico, per tutta la durata del contratto, non devono prevedere ulteriori costi per l'Ente.

Modalità di erogazione del servizio di manutenzione delle piattaforme applicative SAAS

Per il servizio di assistenza e per il servizio manutenzione software a garanzia di un corretto supporto durante la fase di avviamento del progetto e poi a regime deve essere identificato un referente di progetto (PM) per la continuità e l'efficienza del rapporto con l'Ente per tutte le problematiche e criticità riguardanti il progetto.

Il processo di manutenzione del prodotto software deve sinteticamente prevedere queste fasi principali:

1. Acquisizione e registrazione della segnalazione/richiesta;
2. Analisi specifica che consente di verificare la fattibilità tecnica, di approfondire gli eventuali rischi del progetto, di valutare l'esigenza di avviare un intervento di tipo progettuale;
3. Eventuale comunicazione nel caso in cui la richiesta venga considerata "non accettabile";
4. Pianificazione della progettazione e del suo sviluppo;
5. Sviluppo del/i programma/i;
6. Collaudo tecnico della componente sviluppata;
7. Stesura della documentazione operativa di rilascio;
8. Collaudo finale per verificare che la funzionalità del prodotto corrisponda a quanto definito nella richiesta. Il risultato del test viene documentato e non si deve poter passare alla fase successiva sino a che l'esito delle prove non sia positivo;
9. Rilascio all'Ispettorato della nuova versione del prodotto corredata di documentazione.

Art. 4 – MODALITÀ E TEMPI DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA

Le attività e i servizi descritti agli articoli 2 e 3 dovranno essere eseguiti a regola d'arte e secondo le prescrizioni normative vigenti nonché secondo le indicazioni del presente capitolato.

Il presente appalto ha decorrenza dalla sottoscrizione del contratto fino al completamento della consegna della fornitura.

Le operazioni di installazione, messa in funzione degli applicativi di cui all'articolo 1 incluso il caricamento dei dati presenti nel gestionale attualmente in uso in Ispettorato devono essere rilasciate entro 60 giorni dalla data di sottoscrizione del contratto.

Lo svolgimento dell'attività formativa ai dipendenti, l'assistenza agli utenti durante la fase di avvio del sistema deve essere garantita contestualmente al rilascio degli applicativi di cui all'articolo 1 e comunque entro il 31 dicembre 2023.

L'assistenza, la manutenzione e l'aggiornamento tecnico e normativo di cui all'articolo 3 devono essere garantiti su base triennale a partire dalla data di sottoscrizione del contratto

Art. 5 – REFERENTE DEL CONTRATTO PER L'OPERATORE ECONOMICO AFFIDATARIO

All'avvio del contratto, l'Operatore economico dovrà indicare la persona designata come referente incaricato dall'Operatore stesso che si renderà disponibile nei confronti dell'Amministrazione per tutto quanto attiene allo svolgimento del presente appalto.

L'Amministrazione, da parte sua, individuerà il proprio referente dedicato ai vari aspetti inerenti la gestione del presente appalto.

ART. 6 - STIPULAZIONE DEL CONTRATTO

Il contratto d'appalto sarà sottoscritto sulla Piattaforma ME.PA. dal Direttore ISIN.

Si rende noto che con l'emanazione della risoluzione 96/e del 16 dicembre 2013 l'Agenzia delle Entrate ha ritenuto dovuta l'imposta di bollo del valore di 16,00 euro anche sul documento di stipula del contratto sottoscritto digitalmente per le procedure di gara indette sul MEPA. Pertanto la ditta aggiudicataria prima della stipula del contratto in forma digitale dovrà inviare a mezzo posta all'Ispettorato, una marca da bollo del valore di Euro 16,00 o attestazione di avvenuto pagamento tramite modello F24. In alternativa la ditta dopo aver acquistato una marca da bollo dovrà attaccarla su carta intestata ed annullarla attestando che trattasi di marca relativa alla Trattativa diretta in oggetto, fare una scansione ed inviarla a isin-udg@isinucleare.it

Art. 7 – VALIDITÀ DELL'OFFERTA

L'offerta vincola l'Operatore economico per 180 giorni dalla data di scadenza fissata per la ricezione dell'offerta stessa ed è irrevocabile per il medesimo periodo secondo il disposto dell'art. 32, comma 4 del D.Lgs. n. 50/2016.

Art. 8 – CONDIZIONI DI PAGAMENTO, OBBLIGHI DI TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI.

Il pagamento dei servizi di cui al presente capitolato avverrà con regolari fatture elettroniche sulla base delle seguenti modalità:

- entro 10 giorni dalla sottoscrizione del contratto, l'anticipo del 20% di cui all'articolo 35, comma 18 del D.Lgs n.50/2016;
- entro 30 giorni dalla realizzazione delle attività di cui all'articolo 4, comma 3, del presente capitolato la percentuale dell'80% del valore del contratto correlato all'importo dell'offerta relativo alla messa in funzione degli applicativi di cui all'articolo 2 e alle connesse attività di assistenza e formazione;
- entro il 31 dicembre 2023, il 20% del valore del contratto correlato all'importo dell'offerta relativo alla messa in funzione degli applicativi di cui all'articolo 2 e alle connesse attività di assistenza e formazione;
- entro il 31 dicembre 2024 e 2025 l'importo dei servizi di assistenza e manutenzione erogati negli esercizi 2024 e 2025, ai sensi dell'articolo 3 del presente capitolato;
- il saldo entro 30 giorni dalla data di conclusione del contratto.

Il pagamento sarà effettuato entro 30 (trenta) giorni dalla presentazione delle fatture e previa acquisizione della documentazione necessaria alla verifica della completa esecuzione delle forniture.

Le fatture elettroniche dovranno essere compilate e inviate secondo le leggi vigenti, redatta in lingua italiana ed essere intestata a:

ISPETTORATO NAZIONALE PER LA SICUREZZA NUCLEARE E LA
RADIOPROTEZIONE (ISIN) – ROMA

Codice Univoco ufficio: UFJQFH

CODICE IPA: inlsnr

CODICE FISCALE: 97956490581

Per quanto riguarda specifiche modalità di fatturazione, esse dovranno essere preventivamente concordate con l'Amministrazione.

L'I.V.A. s'intende a carico dell'Ispettorato Nazionale per La Sicurezza Nucleare e la Radioprotezione (ISIN). In base a quanto disposto dall'art. 17-ter del D.P.R. 633/72 e s.m.i., si applicherà lo "split payment", ossia il versamento dell'IVA, da parte degli enti pubblici, direttamente all'Erario. L'Ispettorato perciò pagherà al fornitore il solo corrispettivo (imponibile) della prestazione o cessione di beni, mentre la quota di IVA verrà versata all'Erario.

Il pagamento verrà effettuato, a mezzo di mandato, entro il termine di 30 giorni dalla data di ricevimento delle fatture e previa acquisizione della documentazione necessaria.

Sono a carico del Fornitore le spese derivanti da specifiche richieste relative a particolari modalità di pagamento.

Ai sensi dell'art. 3 della legge n. 136/2010, il Fornitore assume l'obbligo della tracciabilità dei flussi finanziari relativamente al presente appalto, per cui tutte le transazioni relative al presente appalto dovranno essere effettuate utilizzando uno o più conti correnti bancari o postali accesi presso banche o presso la società Poste italiane Spa, dedicati anche non in via esclusiva, esclusivamente tramite bonifico bancario o postale ovvero altri strumenti di pagamento idonei a consentire la piena

tracciabilità delle operazioni. A tal fine, il Fornitore si impegna a comunicare alla stazione appaltante gli estremi identificativi dei conti correnti dedicati entro sette giorni dalla stipula del contratto, nonché nello stesso termine, le generalità e il codice fiscale delle persone delegate ad operare su di essi.

Il mancato utilizzo del bonifico bancario o postale ovvero degli altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni costituisce causa di risoluzione di diritto del contratto.

Sulle prestazioni saranno effettuate le ritenute previste dal D.P.R. 207/2010 a tutela dei lavoratori per i casi di inadempienza contributiva.

ART. 9 - CESSIONE DI CONTRATTO E DI CREDITO

E' vietata la cessione anche parziale del contratto a pena di nullità.

ART. 10 - RESPONSABILITÀ DELL'OPERATORE ECONOMICO AFFIDATARIO.

Sono a carico dell'operatore economico affidatario tutti gli oneri, le spese ed i rischi relativi alla fornitura oggetto del contratto nonché ad ogni altra attività che si rendesse necessaria od opportuna per un corretto e completo adempimento delle obbligazioni previste.

L'operatore economico affidatario garantisce l'esecuzione delle prestazioni contrattuali nel rispetto di ogni normativa vigente in materia e secondo le condizioni, le modalità, i termini e le prescrizioni contenute nel presente capitolato speciale.

L'operatore economico affidatario si impegna inoltre ad osservare tutte le norme tecniche e/o di sicurezza in vigore nonché quelle che dovessero essere emanate successivamente alla formulazione dell'offerta.

Alla scadenza e in ogni caso di cessazione degli effetti del contratto, l'operatore economico è tenuto a prestare la massima collaborazione per consentire e favorire la migrazione di tutti i dati sul nuovo gestionale acquisito dall'Ispettorato.

Il servizio in oggetto ha natura intellettuale, pertanto, ai sensi del disposto dell'articolo 95, comma 10 del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i. ed in considerazione di quanto indicato con determina dell'Autorità di Vigilanza sui Contratti Pubblici, oggi ANAC, del 5 marzo 2008 "Sicurezza nell'esecuzione degli appalti relativi a servizi e forniture" si evidenzia che i costi della sicurezza derivanti da rischi di natura interferenziale sono pari ad € 0,00 (zero).

ART. 11 GARANZIA DEFINITIVA

La ditta aggiudicataria, a tutela del regolare adempimento degli obblighi contrattuali prima della stipula del relativo contratto dovrà prestare una garanzia il cui importo verrà calcolato con le modalità previste dall'art. 103 del d.lgs. 50/2016. La garanzia dovrà essere costituita mediante fideiussione bancaria, polizza assicurativa, o rilasciata da intermediari finanziari, nel rispetto di quanto disposto dall'art. 103 del d.lgs. 50/2016. L'ammontare del 10% trova applicazione anche nei casi in cui sia in facoltà della Società Committente recedere dal Contratto prima del termine finale. L'Amministrazione appaltante si riserva di esonerare l'appaltatore dall'obbligo della

presentazione della garanzia definitiva se la ditta aggiudicataria, ai sensi dell'articolo 103, comma 11, del codice degli appalti, proporrà un miglioramento del prezzo di aggiudicazione.

Art. 12 – DISPOSIZIONI RELATIVE AL PERSONALE IMPIEGATO NELL'ESECUZIONE DELLA FORNITURA.

L'operatore economico affidatario dovrà impiegare nell'esecuzione dell'appalto personale idoneo a svolgere le relative funzioni. L'operatore economico affidatario dovrà applicare nei riguardi dei propri dipendenti le disposizioni di legge, i regolamenti e le disposizioni previste dai contratti collettivi nazionali di settore e negli accordi sindacali integrativi vigenti, assolvere a tutti gli obblighi retributivi e contributivi, alle assicurazioni obbligatorie e ad ogni altro patto di lavoro stabilito per il personale stesso.

L'operatore economico affidatario dovrà rispettare inoltre, se tenuto, le norme di cui alla legge 12 marzo 1999, n. 68, "Norme per il diritto al lavoro dei disabili".

L'operatore economico affidatario dovrà rispettare le norme di sicurezza nei luoghi di lavoro e tutti gli adempimenti di legge previsti nei confronti dei lavoratori o soci.

L'operatore economico affidatario è l'esclusivo responsabile dell'osservanza di tutte le disposizioni relative alla tutela infortunistica e sociale degli addetti al presente appalto. Dovrà provvedere all'adeguata istruzione del personale addetto in materia di sicurezza e igiene del lavoro e a dotarlo di tutto quanto necessario per la prevenzione degli infortuni in conformità alle vigenti norme di legge in materia.

ART. 13 – RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

Ai sensi dell'art. 1456 C.C. il contratto sarà risolto di diritto, su dichiarazione dell'Amministrazione, ferma ed impregiudicata la richiesta di risarcimento per il danno subito, nei seguenti casi:

- frode o grave negligenza dell'Operatore economico affidatario nell'adempimento degli obblighi contrattuali;
- palese incapacità di effettuare le opere;
- inosservanza delle disposizioni relative al subappalto o alla cessione del contratto;
- fallimento, liquidazione, cessione di attività, concordato preventivo ed equivalenti a carico dell'Operatore economico affidatario;
- inadempienze normative e retributive, assicurative verso il personale dipendente o mancato rispetto della normativa esistente per la prevenzione e la protezione dai rischi sul lavoro;
- grave danno causato all'immagine dell'Amministrazione.

Nei casi sopra indicati il contratto sarà risolto di diritto con effetto immediato a seguito

della dichiarazione della stazione appaltante, inviata a mezzo PEC, di volersi avvalere della clausola risolutiva.

L'Amministrazione si riserva la facoltà di rivalersi degli eventuali danni, materiali e morali, subiti durante l'esecuzione del contratto per colpa dell'Operatore economico affidatario.

Art. 14 - FORO COMPETENTE

Per qualsiasi controversia che emergesse in relazione al presente appalto è competente in via esclusiva il Foro di Roma.

Art. 15 – RIFERIMENTI E CONTATTI DELLA STAZIONE APPALTANTE

Il responsabile del procedimento è il Dirigente del Servizio AGBP Dott. Claudio Nicolini che – ricorrendone i presupposti – svolgerà anche i compiti di Direttore di esecuzione del contratto.

Art. 16 – DISPOSIZIONI FINALI

Per tutto quanto non espressamente indicato nel presente documento, si rinvia alla documentazione relativa alla disciplina del ME.PA. e a tutti gli atti e i documenti che disciplinano l'Abilitazione, la registrazione, l'accesso e la partecipazione dei soggetti al Mercato Elettronico ed alla normativa vigente in materia di appalti.

I dati personali saranno trattati in conformità al Regolamento Europeo in materia di protezione dei dati personali (2016/679). Tali dati saranno trattati esclusivamente ai fini della partecipazione alla Trattativa Diretta.

Con l'invio della sottoscrizione dell'offerta, l'Operatore economico esprime, pertanto, il proprio assenso al predetto trattamento.