

Spett.le
AIFA – AGENZIA ITALIANA DEL FARMACO
Via del Tritone, 181 - 00187 Roma

Firenze, 17 luglio 2023

Oggetto: "Proposta attività supporto su infrastrutture ALFRESCO presso AIFA"

Come da accordi intercorsi, con la presente abbiamo il piacere di sottoporre alla Vostra attenzione la nostra proposta relativa all'oggetto.

Cogliamo l'occasione per ringraziarVi della fiducia concessaci e restiamo a Vostra disposizione per qualsiasi eventuale necessità in merito.

Distinti saluti

A blue ink signature is written over the TAI Software Solution SRL logo, which consists of a stylized circular emblem containing the letters "TAI" and the full company name "TAI SOFTWARE SOLUTION SRL" below it.

Ing Angelo Di Carlo
Enterprise Sales Executive
T.A.I. Software Solution S.r.l.
Mobile: +39 335 8233929

1 - EXECUTIVE OVERVIEW

T.A.I. Software Solutions è un System Integrator specializzato nella fornitura di servizi professionali ad alto valore tecnologico negli ambiti di Ingegneria dei Sistemi e Sviluppo Software, con consolidata esperienza nello sviluppo di progetti e gestione di servizi in ambito ALFRESCO. Il presente documento rappresenta la proposizione progettuale per l'erogazione dei Servizi di manutenzione correttiva ed evolutiva per Agenzia Italiana del Farmaco (di seguito "AIFA" o "Cliente").

Nei paragrafi seguenti verranno quindi accuratamente descritti gli ambiti tecnologici oggetto del servizio, i requisiti tecnici e funzionali e le modalità di esecuzione proposti.

L'oggetto del contratto riguarda quindi:

- a) **Supporto Ordinario:** Servizi a Ticket per la manutenzione ordinaria e correttiva
- b) **Plafond Giornate:** Servizi su Richiesta, fra cui i servizi evolutivi e specialistici;

Infrastrutture coinvolte

Le Macro Aree oggetto del servizio di Assistenza sono le seguenti:

- ALFRESCO

Il supporto compreso include:

- supporto di 2° livello all'ambiente e al prodotto ALFRESCO versione Enterprise;
- Analisi dei percorsi di evoluzione, studio delle soluzioni e contestualizzazione
- la configurazione di tutti i componenti della sola infrastruttura ALFRESCO
- le configurazioni relative a dimensionamento e performance dell'infrastruttura
- Troubleshooting e attività sistemistica in genere

Eventuali nuove aree tecnologiche che saranno implementate o per le quali il Cliente chiederà una integrazione durante l'arco temporale del presente contratto saranno oggetto di proposizione tecnico-economica aggiuntiva al presente progetto

CORRISPETTIVO ECONOMICO

Poiché lo studio oggetto della presente offerta si prefigura come un'attività di supporto i cui costi sono dovuti alle tariffe professionali del personale impiegato, vengono di seguito riportate

- le tariffe giornaliere del personale tecnico TAI, che potrà operare presso la sede del Cliente o remotamente presso la sede della TAI, sulle aree di competenza specialistica.
- Il numero di giornate che si pensa di impiegare nell'arco del periodo contrattuale

I servizi previsti nella fornitura saranno erogati da personale qualificato messo a disposizione per il progetto. TAI procederà all'esecuzione delle attività sopra citate nei tempi concordati col responsabile di progetto de Committente: eventuali modifiche alla pianificazione ed all'elenco delle attività potranno essere concordate dalle parti in corso d'opera.

Nel dettaglio:

Supporto Ordinario

Profilo Supporto	P.zo Totale
Pacchetto Supporto Silver	13.000,00

Plafond Giornate

Profilo	Giornate/U	P.zo Unitario	P.zo Totale
Systems/Software Administrator Senior	40	490,00	19.600,00

Le tabelle precedenti riportano quindi il dettaglio dei costi del package di attività, che sono relativi solo ai servizi che saranno puntualmente richiesti a TAI e non sono relativi al completamento del progetto a cui tale attività fanno riferimento.

La consuntivazione delle giornate da remoto avverrà a partire dalla presa in carico dell'attività parte dello specialista fino a chiusura in modalità oraria, con un minimo consuntivabile di 4h per Problem o Info/Change Management e di 2 ore per Incident Management. Le attività on site saranno svolte con interventi della durata minima di un giorno ed una pianificazione che rispecchierà quella indicata nei precedenti paragrafi.

L'elenco sopra riportato potrà essere soggetto a modifiche per permettere al cliente di gestire un numero di interventi maggiore per alcune categorie, a seguito di specifici eventi che potranno insorgere durante la conduzione operativa, fermo restando il valore economico complessivo del totale della fornitura.

Tutte le giornate dei plafond remoto e presso il cliente che non sono saranno erogate nell'anno previsto dal contratto saranno portate all'anno successivo. L'eventuale corrispettivo economico addizionale per ciascuna giornata da corrispondere a TAI andrà discusso fra TAI e il cliente e comunque non potrà in nessun modo superare il 5% dell'importo unitario delle giornate per ciascun basket

MODALITA' EROGAZIONE

I servizi previsti nella fornitura saranno forniti sotto forma di giornate/uomo erogate da personale qualificato messo a disposizione per il progetto. TAI procederà all'esecuzione delle attività sopra citate nei tempi concordati col responsabile di progetto: eventuali modifiche alla pianificazione ed all'elenco delle attività potranno essere concordate dalle parti in corso d'opera.

TAI garantisce che i propri servizi di supporto saranno eseguiti a regola d'arte dai propri addetti dotati di adeguata preparazione professionale, in perfetta osservanza degli standard qualitativi.

Assunzioni e Dipendenze

TAI farà affidamento sulle seguenti assunzioni e dipendenze per poter realizzare il servizio richiesto. Nel caso in cui, per mancanza di informazioni da parte del Committente, queste assunzioni e dipendenze si rivelassero inesatte o incomplete, oppure il Committente non ottemperasse alle stesse, TAI si riserva il diritto di modificare la pianificazione, il prezzo o lo scopo del servizio.

1. per le fasi di progetto il Committente individuerà le figure professionali in possesso di adeguate competenze per la propria area di responsabilità
2. Al momento dell'avvio del progetto, il Committente fornirà i dispositivi HW, destinati a supportare i software sviluppati, perfettamente testati e funzionanti
3. qualora le attività dovessero riguardare sistemi già installati, TAI richiede come prerequisito che il Committente effettui backup degli stessi. Nell'ambito della fornitura del Servizio, TAI non potrà essere ritenuta in alcun modo responsabile per quanto riguarda i dati eventualmente messi a disposizione dal Committente
4. meeting e incontri avranno luogo presso la sede concordata dalle parti
5. per garantire al Committente la continuità delle prestazioni da erogare, TAI si avvarrà, in accordo con il committente, di più figure professionali a cui affidare l'esecuzione dei compiti assegnati in modo da sopperire ad una eventuale indisponibilità della/e figura/e normalmente impiegata/e.
A tal fine TAI metterà a disposizione figure che soddisfano i requisiti richiesti per il corretto svolgimento delle operazioni. TAI si riserva il diritto di avvalersi dei servizi di subappaltatori nei ruoli ritenuti appropriati
6. le attività avranno inizio a partire da una data concordata da TAI e il Committente
7. le attività e i rilasci che TAI si impegna a fornire nell'ambito del suddetto Servizio sono quelle specificamente indicate in questo documento
8. tutte le valutazioni espresse relativamente al Servizio sono il frutto della migliore analisi tecnica possibile operata da TAI sulla base delle informazioni disponibili
9. TAI non sarà ritenuta responsabile dei problemi di progettazione derivanti dalla mancata presentazione delle informazioni necessarie da parte del Committente
10. Il Committente consegnerà per tempo a TAI tutta la documentazione necessaria per erogare il Servizio

11. l'oggetto della presente Proposta esclude la realizzazione di eventuali raccomandazioni o di nuove attività derivanti dall'erogazione di quanto previsto dalla Proposta stessa
12. TAI si attiverà con ogni ragionevole sforzo per rispettare i tempi di esecuzione concordati

Il Committente fornirà a TAI:

1. copia aggiornata della configurazione dei sistemi e della documentazione pertinente per lo svolgimento del Servizio
2. accesso alle strutture ed ai sistemi pertinenti sulla base delle esigenze di erogazione del Servizio
3. ambienti di lavoro adeguati per l'erogazione delle attività di progetto
4. documentazione contenente i requisiti aziendali, gli accordi sui livelli di servizio del Committente e gli standard operativi in uso
5. disponibilità a contattare le figure professionali più adeguate del Committente e/o dei suoi fornitori al fine di fornire tutte le informazioni utili per lo svolgimento del Servizio
6. una procedura di escalation nel caso in cui non venissero fornite a TAI informazioni e risorse pertinenti al Servizio, al fine di garantire il completamento di quest'ultimo nei tempi stabiliti
7. una figura di riferimento tra il personale del Committente disponibile per tutta la durata del Servizio, in modo da fornire informazioni e risorse a TAI secondo le modalità ed i tempi stabiliti.

TERMINI E CONDIZIONI DI FORNITURA

Modalità di fatturazione

Salvo diversi accordi, la fatturazione per le attività avverrà secondo il seguente schema

- Supporto ordinario – ad attivazione servizio
- Platform giornate - trimestralmente posticipate a consuntivo delle attività erogate

Modalità di pagamento

Tutte le fatture saranno pagate dalla Committente mediante bonifico bancario con valuta fissa per il beneficiario a 60 giorni dalla data della fattura, fine mese. Le fatture saranno emesse da TAI in base ai criteri stabiliti al precedente punto.

Attività fuori orario e straordinarie

Qualora il committente ritenga che il lavoro richiesto non possa essere effettuato durante il normale orario di lavoro può richiedere a TAI prestazioni in diverso orario (notturno, feriale, festivo) e richiedere prestazioni di reperibilità. Tali prestazioni non potranno superare il 20% del totale dell'ordine e saranno retribuite secondo il seguente schema:

- | | |
|--|--------------------------------------|
| 1. Interventi straordinari (dalle 19:00 alle 22:00): | maggiorazione del 20% della tariffa |
| 2. Interventi notturni e festivi | maggiorazione del 100% della tariffa |

L'attività di reperibilità senza intervento, si calcola su base oraria di disponibilità, secondo il seguente schema:

- | | |
|---|-------------------|
| 1. reperibilità feriale (dalle 18:00 alle 22:00): | 20% della tariffa |
| 2. reperibilità notturna e festiva: | 50% della tariffa |

Riservatezza e Proprietà Intellettuale

Le parti si impegnano a non trasmettere a terzi, sia durante il periodo di validità del presente svolgimento delle attività sia successivamente, qualsiasi informazione riservata, relativa ai prodotti, ai piani, al commercio o alla organizzazione delle controparti.

Le parti garantiscono che tutti gli obblighi di riservatezza sono assunti anche per conto dei propri dipendenti e delle altre persone coinvolte nella esecuzione dei lavori.

Una volta concluso e accettato, TAI fornirà i sorgenti e gli eseguibili dei moduli software realizzati su indicazione di quest'ultima. Il Committente conserverà inoltre la proprietà intellettuale delle applicazioni realizzate.

Condizioni di fornitura

Per quanto non esplicitamente riportato nel presente documento, l'offerta è disciplinata dalle Condizioni Generali di Vendita TAI, consultabili sul sito www.tai.it, che si applicano integralmente. In deroga a quanto previsto dall'articolo 1342 primo comma, codice civile, eventuali nuove condizioni da Voi aggiunte nella presente offerta non prevarranno su quelle delle condizioni generali

Validità dell'offerta

La presente offerta è riservata esclusivamente all'attività in oggetto ed ha validità 60 giorni lavorativi.