



**DIREZIONE SISTEMI INFORMATIVI**

**AVVISO PUBBLICO PER INDAGINE DI MERCATO PER**

**“ASSISTENZA TELEFONICA AGGIUNTIVA, MANUTENZIONE  
ORDINARIA E STRAORDINARIA, SERVIZI APPLICATIVI  
COMPLEMENTARI PER L’APPLICAZIONE ATTI.CO DI GESTIONE DEI  
PROVVEDIMENTI AMMINISTRATIVI DEL COMUNE DI FIRENZE  
PER IL PERIODO 01/09/2020 - 31/12/2022”**

## AVVISO PUBBLICO PER INDAGINE DI MERCATO

Il Comune di Firenze – Direzione Sistemi Informativi – Servizio Gestione Infrastrutture Tecnologiche, via Reginaldo Giuliani 250, 50141 Firenze, intende procedere ad un'indagine di mercato finalizzata alla individuazione di idonei operatori economici, da invitare alla successiva procedura di cui all'art. 36, comma 2, lett. b) del D.Lgs. 50/2016, per la prestazione del seguente servizio:

**“Assistenza telefonica aggiuntiva, manutenzione ordinaria e straordinaria, servizi applicativi complementari per l'applicazione atti.co di gestione dei provvedimenti amministrativi del Comune di Firenze per il periodo 01/09/2020 – 31/12/2022”  
CIG 838921680B**

La presente indagine preliminare di mercato ha l'obiettivo di:

- garantire la massima pubblicità all'iniziativa per assicurare la più ampia diffusione delle informazioni;
- ottenere la più proficua partecipazione da parte dei soggetti interessati per favorire la concorrenza.

### **Criterio di aggiudicazione**

L'appalto sarà aggiudicato sulla base dell'offerta economicamente più vantaggiosa, ai sensi dell'art. 95, comma 2, del D.Lgs. 50/2016.

### **1. IMPORTO DEL CONTRATTO**

Importo del contratto a base d'asta	€ 150.000 ca. – valore al netto di IVA
-------------------------------------	--

### **2. ELEMENTI ESSENZIALI DEL CONTRATTO – MODALITÀ DI ESECUZIONE**

Il Comune di Firenze ha acquisito, con determinazione dirigenziale n. 162 del 13/04/2017, dall'azienda Links Management s.r.l., a seguito di procedura concorrenziale, l'applicazione Atti.co per la gestione dei provvedimenti amministrativi dell'Ente (determinazioni, ordinanze, deliberazioni, ...).

Si rende necessaria l'erogazione dei seguenti servizi:

- assistenza telefonica, da erogare attraverso un numero telefonico fisso dedicato agli utenti di Attico, con rafforzamento a due linee in determinati periodi (max. 4 settimane complessive) indicati dall'Amministrazione, per il periodo 01/08/2020 – 31/12/2021;
- manutenzione ordinaria sulla predetta applicazione, per gli interi anni 2021 e 2022;
- servizi documentali volti a consentire la messa a riuso dell'applicazione Atti.co sul catalogo del riuso della PA indicato da AgID;
- manutenzione adeguativa nella modalità “a consumo” per un totale di 160 giornate nel periodo indicato in epigrafe.

La descrizione delle caratteristiche salienti del sistema Atti.co è contenuta nel file allegato “Atti.co - Informazioni Tecnico-Funzionali.pdf”

La visione dei codici sorgenti sarà possibile, presso la sede dell'Ente sopra indicata, alle aziende che, a seguito del presente avviso, verranno invitate alla trattativa diretta. Le modalità di presa visione verranno indicate nella stessa richiesta di trattativa.

Vale quanto segue:

- I servizi di assistenza, telefonica e applicativa, verranno fatturati semestralmente a canone; quelli di documentazione e gli ulteriori servizi verranno invece fatturati a consumo, entro il massimale di spesa relativa a tali servizi previsto nell'anno di erogazione.
- I costi telefonici, nonché quelli di spostamento del personale del fornitore, in qualunque modo riferentisi alle attività di servizio, sono compresi nel canone o, comunque, nel prezzo.

- I Referenti dell'Ente il RUP e il direttore dell'esecuzione del contratto (DEC). Gli Incaricati dell'Ente sono i dirigenti e i responsabili PO indicati dal RUP successivamente alla stipula del contratto.
- In caso di carente qualità del servizio di assistenza di cui al presente articolo e/o di ritardi nell'esecuzione della prestazione si applicano le penali sotto riportate.
- Si applicano, laddove ha senso, le tipologie e tempistiche di intervento previste nella tabella degli SLA (riportata nel sottoparagrafo immediatamente seguente).

#### Servizi di assistenza telefonica e manutenzione ordinaria

Lo scopo del servizio è fornire assistenza agli utenti sull'utilizzo delle funzionalità di Atti.co, sia rendere possibile l'inoltro delle segnalazioni inerenti criticità, anomalie e richieste di intervento in genere.

L'assistenza riguarda pertanto:

- Chiarimenti e supporto sull'utilizzo dei programmi;
- Analisi dei problemi segnalati;
- Attività atte a risolvere i problemi di carattere applicativo.

Il fornitore metterà a disposizione un apposito servizio di *help-desk* (centro di assistenza) che prevede l'impiego di uno strumento di *trouble-ticketing* per l'acquisizione dei *ticket* immessi dagli utenti autorizzati del Committente.

Contestualmente all'inserimento del *ticket*, o anche successivamente, gli utenti autorizzati potranno contattare gli specialisti del fornitore, o essere da loro contattati, telefonicamente (anche per il tramite di un centralino) oppure via posta elettronica o tele-presenza. Le comunicazioni ulteriori avvengono anche per via telematica, con lo scopo di permettere al personale dell'Ente di inviare agli specialisti del fornitore ogni ulteriore informazione utile o necessaria (es. messaggi di errore delle applicazioni, schermate o dati), e agli specialisti di rispondere in tempi adeguati, in conformità con le tempistiche indicate nella tabella degli SLA (*Service Level Agreement*) sottostante, o di presenza – attraverso interventi nelle sedi comunali –, o ricontattando telefonicamente gli utenti. Le informazioni fornite vengono acquisite come allegati del *ticket*, le chiamate effettuate vengono annotate nel *ticket*.

A seguito della presa in carico del *ticket*, gli specialisti del fornitore esamineranno – nei tempi dettati dalla tabella seguente – le relative cause, in caso di necessità rapportandosi, come detto, direttamente con l'utente che ha effettuato la segnalazione o con gli Incaricati o con i Referenti dell'Ente.

La tipologia del *ticket* (vd. tabella) viene indicata nel *ticket* stesso da parte dell'utente comunale che lo inserisce.

Se necessario un intervento sul software, gli specialisti del fornitore ne concorderanno le modalità di effettuazione con gli Incaricati dell'Ente (o, nei casi di maggior rilievo, con i Referenti) e opereranno preferibilmente tramite collegamento remoto in VPN. Effettuato l'intervento restituiranno, in allegato al *ticket*, una breve ma sostanziale relazione su quanto riscontrato e sull'intervento effettuato.

Nella seguente tabella sono definite le tipologie di richieste di assistenza da parte del Cliente: per ciascuna tipologia, il fornitore prospetta un diverso livello di reazione, impegnandosi in termini di velocità di risposta, da parte della propria struttura di supporto tecnico.

Resta inteso che anche la correzione di errori, malfunzionamenti, anomalie nelle applicazioni è soggetta al rispetto dei tempi di cui alla tabella sotto, qualora gli stessi errori, malfunzionamenti e/o anomalie delle applicazioni dovessero generare richieste di assistenza applicativa da parte del Cliente.

**Tabella degli SLA**

Tipologia	Tempo di presa in carico	Tempo di risposta
L'intera applicazione è indisponibile agli utenti	1	2
Funzionalità critiche dell'applicazione sono indisponibili agli utenti	4	8
Funzionalità non critiche dell'applicazione sono indisponibili agli utenti	8	16
Funzionalità non critiche dell'applicazione sono indisponibili, ma non c'è immediato impatto sull'operatività degli utenti	12	48
Richiesta di assistenza generica o di chiarimenti	16	Non applicabile (sono richieste non soggette a SLA)

I tempi di gestione della richiesta vengono così definiti:

- Presa in carico: è espressa in **ore lavorative** dal momento della richiesta (sottoposizione del *ticket*);
- Risposta: è espressa in **ore lavorative** dal momento della presa in carico (passaggio di stato del *ticket*) e consiste nella comunicazione al Cliente di una diagnosi di massima ed una previsione del tempo necessario per la risoluzione del problema, che consisterà nell'individuazione del problema e nella relativa rimozione, salvo la dimostrazione, a carico dell'azienda, di oggettiva impossibilità di una sua risoluzione. Solo in quest'ultimo caso è ammessa la possibilità di suggerire una soluzione alternativa per aggirare il problema, che comunque dovrà essere temporanea.

Per la risoluzione dei *ticket* di tipologia 1 e 2 la risoluzione del problema, tramite intervento *on-site* o, laddove possibile, da remoto, da effettuarsi anche con l'applicazione di una *patch* temporanea, dovrà avvenire entro due giorni lavorativi decorrenti dalla comunicazione della diagnosi.

Il fornitore deve garantire quanto segue:

- Centralino dimensionato in modo tale da garantire la connessione con gli operatori entro un tempo medio di attesa non superiore a 5 (cinque) minuti;
- Garanzia del servizio dalle 8,00 alle 18,00 in tutti i giorni feriali dell'anno dal lunedì al venerdì, fatta eccezione per le chiusure stabilite, in numero massimo di quattro annue, da comunicare all'Ente con un anticipo di quindici giorni, fermo restando che in tali giornate rimarrà comunque disponibile un servizio di reperibilità telefonica per le emergenze. Contestualmente alla comunicazione della chiusura verrà indicato il numero di telefono cellulare per la reperibilità.
- In caso di carenze qualità del servizio di assistenza e/o di ritardi nell'esecuzione della prestazione, rispetto ai tempi di cui alla tabella precedente, si applicano le penali indicate sotto.
- Il personale designato dagli Incaricati e dai Referenti dell'Ente, oltre alle operazioni di inserimento *ticket* normalmente disponibili agli utenti, avrà la possibilità di consultare in lettura la totalità dei *ticket* inerenti il Comune di Firenze e potranno generare ed estrarre re-

*port* significativi, atti sia a misurare il grado di efficienza e di efficacia del fornitore nel rispondere alle segnalazioni degli utenti, con ciò verificando il rispetto degli SLA, sia a monitorare il ricorso al servizio di assistenza da parte dell'utenza comunale.

L'Amministrazione si riserva di non procedere al pagamento del canone nel caso in cui le informazioni inerenti i *ticket* non siano puntualmente e continuativamente accessibili agli Incaricati e ai Referenti dell'Ente.

### Servizio di documentazione

Con documentazione si intende sia la documentazione tecnica sia quella operativa delle applicazioni: fa parte della documentazione la descrizione della struttura della base dati e tutto quanto è richiesto da AgID, nelle "linee guida per l'acquisizione e il riuso di software per le pubbliche amministrazioni", al fine di mettere appunto a riuso Atti.co e condividerlo sul repository nazionale.

La documentazione dovrà essere fornita in formato elettronico e dovrà includere:

- Descrizione dei codici sorgenti con adeguati commenti;
- Modello E-R e descrizione degli oggetti del database (tabelle, attributi, indici e quant'altro necessario per un'approfondita comprensione dei dati memorizzati nel db);
- Specifiche funzionali di dettaglio, schemi dei workflow, etc.

La consegna dell'ultima versione della documentazione dovrà essere prevista ad ogni aggiornamento delle applicazioni.

### Ulteriori servizi

Ulteriori servizi di interesse consistono nello svolgimento di:

- attività di analisi finalizzate all'individuazione delle specifiche funzionali di nuovi moduli e parti applicative che si rendano necessari in corso di esecuzione del contratto;
- svolgimento delle attività di sviluppo derivanti da tale analisi;
- test, correzioni finali e messa in produzione delle parti sviluppate.

## **3. PENALI**

Le penali, in conformità a quanto indicato dal D.P.R. 207/2010 e ss.mm.ii., saranno applicate nei seguenti casi:

1. Ritardo non imputabile al Committente rispetto ai tempi fissati dal contratto, come meglio specificato nella Tabella SLA. La penale equivale allo 1% dell'importo complessivo del canone per ogni giorno lavorativo di ritardo.
2. Carenze qualitative delle applicazioni o nell'espletamento dei servizi: qualora i servizi erogati dal fornitore o le applicazioni da esso fornite non risultino adeguati o funzionanti o non siano di un livello qualitativo soddisfacente, e dette carenze non possano essere oggetto di uno specifico e puntuale ticket, il RUP o il DEC invierà una comunicazione formale di richiamo all'Azienda affidataria con l'indicazione delle carenze rilevate. L'Azienda deve rispondere entro 3 (tre) giorni lavorativi, indicando i comportamenti e le soluzioni, da porre in essere entro al massimo 5 (cinque) giorni lavorativi a decorrere dalla data della risposta, per risolvere le criticità e le carenze. Superato tale termine, in presenza dei medesimi problemi di qualità e/o di inadeguatezza, il Comune di Firenze invierà una seconda comunicazione di richiamo ed applicherà contestualmente una penale giornaliera (complessiva per tutti gli elementi contestati) al massimo dello 1% dell'importo del canone annuo. In ogni caso di gravi inadempienze o disservizi imputabili al Fornitore, in grado di causare un danno grave e certo all'Ente, verrà immediatamente applicata una penale giornaliera pari all'1% dell'importo del canone relativamente all'ambito applicativo (tab.1), fino a risoluzione del problema riscontrato.

3. Al perdurare dei problemi oltre i 15 gg. dall'applicazione della penale, l'Ente potrà continuare ad applicare la penale stessa come specificato al comma 3 o procedere alla risoluzione del contratto, fermo restando che comunque, superato il limite del 10% dell'importo del canone, si procederà alla risoluzione del contratto, nelle forme e nei modi di cui all'art. 13 del contratto stesso.
4. Per il calcolo delle penali, i valori ottenuti saranno arrotondati sempre per difetto al numero intero tralasciando, quindi, i decimali di euro.
5. Le penali indicate al punto 2 e 3 non sono cumulabili.

#### 4. REQUISITI DI PARTECIPAZIONE

Possono chiedere di essere invitati alla successiva trattativa diretta di cui all'art. 36 del D. Lgs. 50/2016 gli operatori economici interessati, qualora in possesso dei seguenti requisiti:

- **requisiti di idoneità professionale:** iscrizione alla CCIAA con oggetto sociale attinente alla prestazione richiesta nel presente avviso;
- **requisiti di ordine generale:** requisiti di cui all'art. 80 del Dlgs 50/2016;
- **requisiti di capacità economica e finanziaria:** fatturato minimo annuo pari ad almeno 320.000,00 (trecentoventimila) euro;
- **requisiti di capacità tecnica e professionale:**
  - aver eseguito negli ultimi 3 (tre) anni almeno una fornitura di sviluppi software relativi a prodotti di gestione e flussi di lavoro imperniati sui documenti, con particolare riguardo ai provvedimenti amministrativi degli Enti locali e territoriali.
  - la fornitura di cui al punto precedente deve aver impiegato le tecnologie di cui al documento "Atti.co - Informazioni Tecnico-Funzionali.pdf".

Sarà inoltre necessario il possesso del seguente requisito:

**Iscrizione al MEPA** nella sezione "SERVIZI - Servizi per l'Information & Communication Technology "

#### 5. MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DELLE MANIFESTAZIONI DI INTERESSE

Gli operatori economici interessati a essere invitati alla trattativa diretta per l'affidamento della fornitura di cui trattasi dovranno presentare la propria manifestazione di interesse, a pena di decadenza, **entro le ore 24.00 del giorno 09/08/2020**, facendola pervenire via PEC al seguente indirizzo: [direzione.sistemiinformativi@pec.comune.fi.it](mailto:direzione.sistemiinformativi@pec.comune.fi.it)

La manifestazione di interesse dovrà essere sottoscritta digitalmente dal legale rappresentante dell'operatore economico ed essere comprensiva della autodichiarazione del possesso dei requisiti di ordine generale e speciale previsti dal presente avviso.

Si fa presente che l'operatore economico che ha fatto pervenire la manifestazione di interesse a seguito del presente avviso avrà la facoltà, ai sensi dell'art. 48, comma 11 del D.Lgs. 50/2016, di presentare offerta per sé o quale mandataria di operatore riunito, secondo le modalità che saranno indicate nella documentazione allegata alla trattativa diretta in MEPA.

**In risposta al presente avviso gli operatori economici interessati dovranno inviare unicamente una manifestazione di interesse contenente l'attestazione dei requisiti di cui al precedente punto 3.**

L'Amministrazione comunicherà l'esito della manifestazione di interesse entro 30 giorni dalla scadenza del termine di presentazione.

Nel caso siano presentate un numero di manifestazioni superiore o uguale a 5 (cinque) sarà applicato il principio di rotazione per l'azienda che attualmente ha il contratto in corso.

Nel caso siano presentate un numero di manifestazioni superiore a 15 (quindici) sarà effettuato il sorteggio in seduta pubblica previa comunicazione nel Profilo del Committente dell'Ente (vedi punto 5.3).

#### 6. ULTERIORI INFORMAZIONI

##### 6.1. RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO:

Dott. Benedetto Femia.

## **6.2. PUBBLICAZIONE DEL PRESENTE AVVISO:**

Il presente avviso viene pubblicato al seguente indirizzo internet:  
<https://affidamenti.comune.fi.it/manifestazioni-di-interesse>

## **6.3. COMUNICAZIONI E PUBBLICAZIONI AI SENSI DELL'ART. 29 DEL D.LGS. 50/2016:**

Tutte le comunicazioni nonché tutte le pubblicazioni relative al presente avviso nonché alle procedure conseguenti verranno effettuate nella sezione della rete civica "Amministrazione trasparente" secondo il seguente percorso: Home > Comune di Firenze > Amministrazione trasparente > Bandi di gara e contratti > Profilo del Committente.

<https://affidamenti.comune.fi.it/manifestazioni-di-interesse>

**Pertanto tutti gli operatori economici interessati dovranno consultare la rete civica del Comune per acquisire le informazioni in merito al presente avviso.**

## **6.4. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI:**

Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento comunitario n. 2016/679 (GDPR – General Data Protection Regulation), si informa che i dati raccolti verranno utilizzati esclusivamente per le finalità connesse alla gestione della procedura in oggetto, anche con l'ausilio di mezzi informatici. In allegato alla documentazione sarà fornita specifica informativa.

## **6.5. PRECISAZIONE:**

Il presente avviso, finalizzato ad una ricerca di mercato, non è impegnativo per il Comune di Firenze e non costituisce proposta contrattuale né offerta o promessa al pubblico.

Esso non vincola in alcun modo l'Amministrazione Comunale, che sarà libera di sospendere o interrompere o modificare, in tutto o in parte, la procedura in essere, ed eventualmente anche di avviare altre procedure, senza che i soggetti che hanno inviato manifestazione di interesse in base al presente avviso possano vantare alcuna pretesa.

Firenze, 30/07/2020

Il Dirigente  
Servizio Gestione Infrastrutture Tecnologiche  
(Dott. Benedetto Femia)