



DIREZIONE SISTEMI INFORMATIVI

**AVVISO PUBBLICO PER INDAGINE DI MERCATO PER
LA PROPOSTA DI SOLUZIONI ALTERNATIVE
IN RELAZIONE A VARI APPLICATIVI
UTILIZZATI PRESSO IL COMUNE DI FIRENZE**

1. NATURA DEL PRESENTE AVVISO E APPLICATIVI INTERESSATI

Gli uffici del Comune di Firenze utilizzano, come è logico aspettarsi, differenti applicativi software, sia settoriali sia trasversali, per la gestione delle molteplici tipologie di dati e procedimenti di loro competenza. Per un consistente gruppo di tali applicativi vige ancora una situazione di *vendor lock-in*, nonostante gli sforzi compiuti dalla Direzione Sistemi Informativi allo scopo di uscire da tale dipendenza o, quanto meno, ridurla significativamente. Si tratta di una condizione condivisa da molte pubbliche amministrazioni, dovuta a fattori la cui disamina, come anche quella degli ostacoli riscontrati nel percorso di uscita o riduzione da tale condizione, esula dagli scopi del presente documento.

Con riferimento all'esigenza di rinnovare, **almeno** per il 1° semestre 2023 – a decorrere dal 1° gennaio 2023 –, i servizi di assistenza e manutenzione degli applicativi del predetto gruppo, servizi fondamentali per assicurare efficienza e continuità operativa agli applicativi stessi, l'infungibilità dovuta alla condizione di *vendor lock-in* necessariamente determina allo stato dover procedere ad affidamento diretto ai rispettivi fornitori, ai sensi dell'art. 63, comma 2, lett. b) punto 3. del D.Lgs. 50/2016.

Tuttavia, alla luce delle linee guida n. 8 di ANAC relative al ricorso a procedure negoziate senza previa pubblicazione di un bando di gara, nel caso di forniture e servizi ritenuti infungibili, il presente avviso intende suscitare la proposta degli operatori economici, per quanto riguarda gli applicativi elencati nella seguente tabella, di eventuali soluzioni alternative.

N.	APPLICAZIONE	FORNITORE ATTUALE	IMPORTO STIMATO PER IL RINNOVO ANNUALE (escl. IVA)
1	SIGRU, sistema di gestione delle Risorse Umane: organigramma, parte giuridica, economica e previdenziale, gestione presenze e assenze, portale del dipendente	ADS S.p.A. – Gruppo Finmatica di Bologna	€ 123.500
2	SIGEDO, sistema di gestione documentale e del protocollo	ADS S.p.A. – Gruppo Finmatica di Bologna	€ 42.000
3	SEP, gestione società ed enti partecipati dal Comune di Firenze	ADS S.p.A. – Gruppo Finmatica di Bologna	€ 4.200
4	SISF, applicativi del sistema informativo scolastico: segreterie didattiche, servizi di supporto alla scuola (pre- e post-scuola, refezione, trasporto) con relativi pagamenti, cedole librarie, uscite didattiche (cd. "Chiavi della Città"), centri di alfabetizzazione, diritto allo studio, scuole dell'infanzia comunali, applicativi per gli asili nido, centri estivi, app scuola mobile (presenze a mensa, genitori), tutti i connessi servizi di back-end per l'interfacciamento con i servizi online	Var Group S.p.A – Gruppo Sesa di Empoli	€ 113.000
5	@KROPOLIS, applicativo dei servizi demografici: anagrafe della popolazione residente, collegata ad ANPR; stato civile; liste elettorali; leva militare	Data Management Italia S.p.A.	€ 77.500
6	ATTICO, gestione dei provvedimenti amministrativi: delibere di Giunta e di Consiglio Comunale, atti di indirizzo e controllo del Consiglio Comunale, determinazioni dirigenziali, ordinanze, decreti	Links Management and Technology S.p.A.	€ 50.000

7	TESEO, gestione sicurezza sul lavoro e prevenzione	Teseo s.r.l.	€ 30.000
8	RICE, sistema di raccolta dei risultati delle consultazioni elettorali	Smallcodes s.r.l.	€ 4.000
9	UEL, gestione iscrizioni e corsi dell'università dell'età libera	Smallcodes s.r.l.	€ 4.000
10	ATS, archivio terzo settore	Smallcodes s.r.l.	€ 2.000
11	VacAnz, gestione vacanze anziani	Smallcodes s.r.l.	€ 3.000
12	AOL, albo pretorio online	Proveco s.r.l.	€ 3.650
13	MAP, gestione autoparco civile e della polizia municipale	Proveco s.r.l.	€ 2.500
14	MC3, notifiche e depositi presso casa comunale	Proveco s.r.l.	€ 2.520
15	Altre applicazioni minori (2 installazioni MGE, gestione magazzino economato e magazzino vestiario; 2 installazioni VS3, vestiario e corredi economato e polizia municipale)	Proveco s.r.l.	€ 1.660
16	NUMA, gestione richieste di manutenzione degli immobili adibiti a ufficio	Geosystems s.r.l.	€ 15.000
17	SECIM, gestione concessioni e arredi cimiteriali	Marche Informatica s.r.l.	€ 12.000
18	SIGEME, gestione mercato elettronico del Comune di Firenze	Mathema s.r.l.	€ 10.000
19	SIGEPRO, gestione procedimenti dello sportello unico delle attività produttive	Retelit s.p.A.	€ 27.000
20	COPM, centrale operativa della Polizia Municipale	Sismic s.r.l.	€ 6.000
21	TurniWeb, gestione turni e dotazioni della Polizia Municipale	Sismic s.r.l.	€ 8.000
22	App PM Mobile, app di segnalazioni specifiche della Polizia Municipale	Sismic s.r.l.	€ 3.000
23	GeTiCO, gestione segnalazioni inerenti a problemi negli spazi pubblici (strade e segnaletica, rifiuti e relitti, verde pubblico)	Sismic s.r.l.	€ 8.000
24	App +Firenze, app di segnalazione problemi negli spazi pubblici (strade e segnaletica, rifiuti e relitti, verde pubblico), collegata a GetiCO	Links Management and Technology S.p.A.	€ 2.000
25	Protocollo specifico per commissione elettorale circondariale	Halley Toscana s.r.l.	€ 1.800
26	CONSULTA, applicativo per consultazioni anagrafiche (da parte forze dell'ordine e altri enti) controllate e loggate	Dr Wolf s.r.l.	€ 7.500

2. TIPOLOGIE DI PROPOSTE

Le proposte che si intende acquisire possono anche non riferirsi a soluzioni alternative all'obbligato rinnovo dei servizi di assistenza e manutenzione tramite affidamento diretto. Possono infatti essere proposte anche soluzioni alternative, ovverosia di sostituzione, di uno o più degli applicativi elencati sopra, nelle modalità di cui al successivo sottoparagrafo "Parte B".

Dati i vincoli esistenti, di tipo economico e organizzativo, nonché i requisiti prestazionali attesi per i servizi, è da rilevare che il rinnovo del servizio di assistenza e manutenzione, per i primi sei mesi del 2023, è inevitabile. Tuttavia, un subentro in tempi successivi, da parte di altri e diversi fornitori, in grado

di assicurare sia costi comparabili sia la medesima efficienza ed efficacia dei fornitori attuali, potrebbe essere possibile.

PARTE A – PROPOSTE DI SUBENTRO NEI SERVIZI DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE

Nell'ipotesi, dunque, che fattori tecnologici o economici o di altra natura, non noti a questa Direzione, possano influenzare positivamente il subentro, mantenendo quanto meno inalterate le prestazioni e non troppo dissimili dagli attuali i costi, si auspica che fornitori diversi dagli attuali possano avanzare, in risposta al presente avviso, una proposta di subentro in grado di rispettare vincoli e requisiti dati.

Inoltre, per favorire le proposte di subentro nell'erogazione dei servizi di assistenza e manutenzione degli applicativi elencati nella tabella del paragrafo 1, si consente la possibilità di avanzare proposte che prevedano un subentro differito, entro un massimo di due anni, e/o graduale.

È possibile presentare proposte per il servizio di assistenza e manutenzione di più applicativi fra quelli elencati al paragrafo 1.

In ogni caso si provvederà, come detto, ad affidare i servizi, in relazione a ciascun applicativo, all'attuale fornitore, per un periodo minimo di sei mesi a partire dal 1° gennaio 2023; o massimo di tre anni nel caso non pervenga alcuna proposta di subentro. Sei mesi è il minimo lasso di tempo ritenuto ragionevolmente necessario per poter operare concretamente un subentro efficiente ed efficace, in considerazione dei seguenti punti:

- a) nel caso in cui pervenga almeno una proposta di subentro per un determinato applicativo e l'Ente decida di appaltare il subentro, vi è l'obbligatorietà di espletare la procedura di cui alle linee guida n. 4 di ANAC per l'affidamento di appalti cd. "sotto soglia", considerando anche l'acquisizione e valutazione di preventivi da parte di più operatori, sempre inclusi i proponenti (purché ammissibili ai sensi del successivo paragrafo 5) e con esclusione, in applicazione del principio di rotazione di cui all'art. 36 co. 1 del D. Lgs. 50/2016, dell'uscente (cioè l'attuale fornitore);
- b) dei tempi di apprendimento, da parte del personale del nuovo fornitore, sia dell'applicativo di interesse, sia delle condizioni organizzative e del contesto operativo e tecnico.

In sostanza, in risposta a questa prima parte dell'avviso, per ciascun applicativo di quelli elencati al paragrafo 1, gli operatori economici eventualmente interessati e diversi dal suo attuale fornitore, sono invitati a suggerire soluzioni alternative all'affidamento a quest'ultimo del servizio di assistenza e manutenzione, e volte a garantire il fabbisogno dell'Ente, purché ciò accada senza perdita di qualità, continuità di servizio e prestazioni rispetto all'attuale fornitore.

Preghiamo dunque gli operatori interessati di fornire il loro contributo compilando obbligatoriamente, per tutti gli applicativi dei quali si è interessati a proporre il subentro nel servizio di assistenza e manutenzione, un documento esplicativo, formato al massimo da 3 pagine per ciascun applicativo, contenente tutte le opportune indicazioni volte a dimostrare, sia pure sinteticamente, la praticabilità tecnica e organizzativa della soluzione proposta.

La soluzione proposta **non** dovrà contenere indicazioni di carattere economico.

Le condizioni di erogazione del servizio di assistenza e manutenzione, valide per tutti gli applicativi elencati, sono esposte ai successivi paragrafi 3 e 4.

L'esito della presente consultazione consentirà di confermare o meno, per ciascun singolo applicativo, l'esistenza dei presupposti che consentono, ai sensi dell'art. 63, comma 2, lett. b) del D.Lgs. n. 50/2016, il ricorso alla procedura negoziata senza pubblicazione del bando, finalizzata all'acquisizione dall'attuale fornitore dei servizi di assistenza e manutenzione per un periodo superiore a sei mesi.

Chi non risponde a questa parte dell'avviso può comunque rispondere alla seguente Parte B, e viceversa.

PARTE B – PROPOSTE DI SOLUZIONI APPLICATIVE DIFFERENTI DALLE ATTUALI

La presente consultazione preliminare di mercato ha anche l'obiettivo di:

- garantire la massima pubblicità per assicurare la più ampia diffusione delle informazioni;
- ricevere, da parte dei soggetti interessati, osservazioni e suggerimenti per una più compiuta conoscenza del mercato.

Tramite la presente consultazione, l'Ente può cioè acquisire utili informazioni in merito a soluzioni di mercato potenzialmente in grado di sostituire le attuali, sia pure in tempi non immediati, e tali da consentirgli di pianificare tale sostituzione, anche in un'ottica di *replatforming* in cloud in modalità SaaS.

D'altro canto, gli operatori di mercato che leggeranno il presente avviso acquisiranno una conoscenza più approfondita del panorama degli applicativi in uso presso l'Ente, e potranno usare tale informazione per pianificare una proposta di sostituzione conforme alle sue esigenze.

Preghiamo dunque gli operatori interessati di fornire il loro contributo compilando obbligatoriamente, per tutti gli applicativi, fino a un massimo di 4, dei quali si è interessati a proporre la sostituzione con applicativi aventi almeno le medesime funzionalità, un documento esplicativo contenente tutte le opportune indicazioni volte a dimostrare, sia pure sinteticamente, la praticabilità tecnica e organizzativa della soluzione proposta. Essa non dovrà contenere indicazioni di carattere economico.

Il documento esplicativo conterrà i seguenti elementi obbligatori:

- **sintetica descrizione della soluzione che si intende proporre in sede di gara, per un massimo di 5 pagine in formato A4, carattere Times New Roman, dimensione 12, dalla quale si evincano chiaramente le caratteristiche della soluzione stessa e la sua conformità alle vigenti disposizioni tecniche di settore quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo:**
- **regole sull'interoperabilità prescritte dalle linee guida emanate in attuazione dell'articolo 73 del CAD;**
- **normative sulla protezione dei dati personali;**
- **livelli minimi di sicurezza previsti per le pubbliche amministrazioni;**
- **requisiti di accessibilità (Legge 4/2004);**
- **gratuita esportabilità, in ogni momento, dell'intera base di dati (inclusivi di ogni tipo di indice o metadato utilizzato per implementare le funzionalità del software stesso) in formato standard, aperto e documentato, per scongiurare la possibilità di lock-in, come meglio specificato nelle linee guida n. 8 di ANAC.**

Vale la pena esporre le seguenti considerazioni.

Non è noto, ovviamente, quante saranno le proposte che giungeranno in risposta a questa parte dell'avviso, né a quante applicazioni farà riferimento ciascuna proposta.

Il progetto di sostituzione di un applicativo radicato nell'Ente, spesso da parecchi anni, notoriamente comporta un certo carico di attività e relativi costi, ha implicazioni organizzative di un certo rilievo e si deve necessariamente articolare in un periodo di tempo adeguato, in dipendenza della consistenza e delle particolari condizioni di impiego dell'applicazione stessa. Un progetto di sostituzione che riguardi non un solo applicativo, ma più insieme, è ancora più complesso, nonché ovviamente costoso e richiede tempi più lunghi. In definitiva, tali complessità, costi e tempi non possono che crescere con il numero delle applicazioni interessate dalla sostituzione.

Questa Direzione, del resto, è fortemente interessata a procedere, nei prossimi anni, a una revisione e ristrutturazione dell'intero parco applicativo, come detto in ottica cloud SaaS, che preveda un'articolazione più agile del sistema informativo mediante la sua organizzazione in micro-servizi dialoganti tra loro in maniera orchestrata e che, in definitiva, superi il concetto e la pratica delle tradizionali applicazioni monolitiche, quali sono più o meno tutte quelle contenute nella tabella del precedente paragrafo 1.

Si ritiene, pertanto, che non abbia senso proporre la sostituzione 1 a 1, o n a 1, di **tutti** gli applicativi attuali o, perlomeno, di un loro numero significativo, con altri applicativi, per quanto quelli proposti possano essere, presi singolarmente, ciascuno qualitativamente migliore, funzionalmente più completo o meno costoso in termini di TCO (*total cost of ownership*).

È per tale motivo che si è posto il massimale, per ciascuna azienda proponente, di 4 al numero di applicazioni delle quali si intenda proporre la sostituzione.

Nel caso in cui pervenga almeno una proposta di sostituzione per un determinato applicativo, la decisione dell'Ente di appaltare la sostituzione di tale applicativo dipende da vincoli in ogni caso da considerare, quale ad esempio la priorità relativa assegnata alla sostituzione dell'applicativo interessato e le disponibilità economiche.

NOTA BENE

Si precisa che la presente indagine esplorativa ha il solo scopo di individuare la presenza sul mercato di operatori in grado di espletare le attività in oggetto per quanto riguarda la Parte A, o la fornitura di soluzioni applicative alternative, per quanto riguarda la Parte B.

In base a valutazioni economiche e di opportunità organizzativa (priorità, disponibilità di personale, etc.) e di contesto – quali l'eventuale presenza di strumenti CONSIP obbligatori vigenti nel periodo corrente (adesione a contratto quadro o ad accordo quadro) – si potrà decidere se proseguire o meno con specifiche procedure di affidamento, solo in tal caso espletando la procedura di cui alle linee guida n. 4 di ANAC per l'affidamento di appalti cd. "sotto soglia", considerando anche l'acquisizione di preventivi da parte di più operatori, inclusi i proponenti purché ammissibili (ai sensi del successivo paragrafo 5) e con esclusione dell'uscente in applicazione del principio di rotazione di cui all'art. 36 co. 1 del D. Lgs. 50/2016.

Pertanto, gli operatori economici, per il solo interesse manifestato, non potranno vantare alcun titolo, pretesa, preferenza o priorità in ordine all'affidamento delle prestazioni in oggetto. Il presente avviso non costituisce di per sé avvio di una procedura di gara. L'indagine così svolta, avviata attraverso la pubblicazione del presente avviso sul "profilo del committente" del Comune di Firenze, si conclude, pertanto, con la ricezione e la conservazione agli atti delle manifestazioni di interesse pervenute.

3. DESCRIZIONE DEGLI ELEMENTI ESSENZIALI, CUI OTTEMPERARE, DEI CONTRATTI DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE

Lo scopo del servizio di assistenza e manutenzione relativo agli applicativi elencati in tabella è fornire assistenza agli utenti sull'utilizzo delle funzionalità dei medesimi, rendere possibile l'inoltro delle segnalazioni inerenti criticità, anomalie e richieste di intervento in genere, operare i conseguenti interventi in modo che essi siano rispondenti a quanto richiesto o segnalato: in definitiva, garantire la costante conformità alle specifiche, aggiornamento tecnologico, operatività, efficienza e sicurezza delle applicazioni.

L'assistenza e manutenzione ordinaria riguarda pertanto:

- Chiarimenti e supporto occasionale sull'utilizzo dei programmi;
- Analisi dei problemi segnalati;
- Attività atte a risolvere tempestivamente i problemi di carattere applicativo (bug, fermi, indisponibilità di dati e funzionalità) e a introdurre migliorie negli applicativi o adeguarli tecnologicamente, nonché a nuove e vincolanti disposizioni di legge.

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. I costi telefonici relativi all'assistenza sono compresi nel canone. 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, eventualmente 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 o 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 carente 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 sottoindicate.

- Gli incaricati e i referenti dell'Ente (il RUP e il suo ufficio), oltre alle operazioni di inserimento *ticket* normalmente disponibili agli utenti, avranno la possibilità di consultare in lettura la totalità dei *ticket* inerenti il Comune di Firenze e potranno generare ed estrarre *report* 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.

Servizi di assistenza sistemistica

Il servizio riguarda l'assistenza a distanza per problemi legati al funzionamento dei diversi componenti software di base strettamente collegati al funzionamento del software applicativo e che costituiscono l'ambiente configurato presso l'Ente.

Il fornitore opererà sempre sotto il controllo e la supervisione del personale tecnico dell'Amministrazione e fornirà all'Ente rapporti e statistiche sull'andamento delle prestazioni. Prima di effettuare rilevanti interventi di natura sistemistica, il fornitore dovrà informare l'Ente ed ottenerne il parere favorevole.

Il servizio comprende le attività di:

- Identificazione ed analisi del problema nell'utilizzo delle applicazioni;
- Ampliamento delle *tablespace* nel database dell'applicazione;
- Correzione errori nella fase di *export* notturno del database;
- Supporto alla soluzione di problemi di stampa dalle applicazioni in oggetto;
- Recupero parziale di dati dall'ultimo *export*.

Il servizio non comprende la fornitura di alcun aggiornamento software relativo ai prodotti *middleware* utilizzati.

Il servizio comprende, qualora applicabili, le attività relative a:

- Supporto alla configurazione applicativi su nuovi client;
- Supporto alla configurazione nuove stampanti/code di stampa;
- Supporto all'applicazione aggiornamenti software applicativo;
- Supporto e/o manutenzione della connettività con il fornitore (teleassistenza);
- Invio su richiesta della configurazione aggiornata del server.

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.

Anche per questa tipologia di servizio si applicano le tipologie e tempistiche previste nella tabella degli SLA.

Servizio di aggiornamento della 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. L'aggiornamento riguarda le modifiche apportate nel periodo di riferimento contrattuale, relativamente ai servizi proposti nel contratto. Eventuali personalizzazioni saranno quotate a parte, con le tariffe indicate nel presente contratto e prevedranno anche la documentazione.

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

- Modello E-R di alto livello, fermo restando che, all'occorrenza, potranno essere fornite le istruzioni per la costruzione di semplici query, necessarie per effettuare estrazioni di dati di interesse dell'Ente;
- Specifiche funzionali;
- Documenti relativi al ripristino da backup;
- Descrizione dell'architettura sistemistica, ad uso degli utenti informatici o di tecnici ICT;
- Manuale di operazioni ad uso degli utenti amministratori;
- Manuali utente ad uso degli utenti gestionali, corredata da documentazione esplicativa ed

esemplificativa.

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

L'Amministrazione non potrà divulgare la documentazione sulla base dati (modello ER) e relative funzionalità, che è da intendersi riservata.

Servizi MEV (non compresi)

A fronte di specifica richiesta dei Referenti dell'Ente, il fornitore rimetterà apposita offerta per le attività di MEV. Tale offerta sarà oggetto di valutazione da parte dell'Amministrazione e i lavori di personalizzazione avranno inizio solo a seguito di esplicita approvazione del RUP.

Sono comprese in questa tipologia di servizio:

- Ulteriori personalizzazioni richieste dall'Ente in seguito a necessità sopraggiunte.
- Le migliorie tecnologiche e gli aggiornamenti di librerie, *framework*, componenti di base e in generale del *middleware* utilizzato, richieste dall'Ente allo scopo di migliorare le prestazioni delle applicazioni.

Sono escluse dalla tipologia MEV, e sono sempre ricomprese in quella della MAC, le attività di sviluppo dovute a variazioni e innovazioni legislative e al mantenimento delle funzionalità già attive nelle precedenti versioni o *release* delle applicazioni.

Il pagamento di quanto pattuito è soggetto a positivo collaudo da parte dell'Ente.

4. PENALI DEI CONTRATTI DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE

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 del servizio: 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 responsabile dell'esecuzione del contratto 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 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.

5. REQUISITI DI PARTECIPAZIONE

Possono chiedere di essere invitati all'eventuale successiva procedura di affidamento 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 800.000,00 (ottocentomila) euro;
- **requisiti di capacità tecnica e professionale:**
 - aver eseguito negli ultimi 3 (tre) anni almeno una fornitura di sviluppi software, relativi ad applicativi personalizzabili, per enti aventi almeno 200.000 abitanti e 3.000 dipendenti.

Sarà inoltre necessario il possesso del seguente requisito:

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

6. MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DELLE MANIFESTAZIONI DI INTERESSE

Gli operatori economici interessati a presentare proposte inerenti alla Parte A o alla Parte B o a entrambe di cui al paragrafo 2 dovranno inviarle, a pena di decadenza, entro le ore 23.00 del giorno 07/11/2022, facendole pervenire via PEC al seguente indirizzo:

direzione.sistemiinformativi@pec.comune.fi.it

Si dovrà inviare un'unica PEC, che dunque conterrà:

- a) un documento allegato contenente **l'eventuale** proposta in relazione alla Parte A;
- b) un documento allegato contenente **l'eventuale** proposta in relazione alla Parte B;
- c)
- d) l'autodichiarazione del possesso dei requisiti di ordine generale e speciale previsti dal presente avviso.

Ogni singolo documento della manifestazione di interesse dovrà essere sottoscritto digitalmente dal legale rappresentante dell'operatore economico.

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, in caso di successiva indizione di gara, di presentare offerta per sé o quale mandataria di operatore riunito, secondo le modalità che saranno indicate nella documentazione relativa alla procedura.

Nel caso siano presentate, in relazione a un determinato applicativo dell'elenco del paragrafo 1, e in relazione a ciascuna Parte dell'avviso di cui al paragrafo 2, un numero di proposte superiore a 15, sarà effettuato il sorteggio in seduta pubblica previa comunicazione nel Profilo del Committente dell'Ente.

7. ULTERIORI INFORMAZIONI

RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO: Dott. Benedetto Femia.

PUBBLICAZIONE DEL PRESENTE AVVISO:

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

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.

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 al presente avviso, esplicitate ai paragrafi 1 e 2, anche con l'ausilio di mezzi informatici.

PRECISAZIONE: Si ribadisce che 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 ricerca 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, 24/10/2022

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