

## AVVISO PUBBLICO PER CONSULTAZIONE DI MERCATO FINALIZZATA ALL'ACQUISIZIONE DI UN SERVIZIO DI SUPPORTO RELATIVO ALLA PIATTAFORMA "OPENSEARCH" PER IL PERIODO 01/07/2026 - 31/12/2028

### AVVISO PUBBLICO

Il Comune di Firenze – Direzione Sistemi Informativi – Servizio Sviluppo Infrastrutture Tecnologiche, via Reginaldo Giuliani 250, 50141 Firenze, intende procedere ad una indagine esplorativa di mercato finalizzata a conoscere l'assetto del mercato di riferimento per le attività in oggetto, come meglio specificato al punto 2 del presente avviso.

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. 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 ha, quindi, quale finalità esclusiva il sondaggio del mercato e non costituisce avvio di una procedura di gara. L'indagine così svolta, avviata attraverso la pubblicazione del presente avviso sul profilo di committente del Comune di Firenze, si conclude, pertanto, con la ricezione e la conservazione agli atti delle manifestazioni di interesse pervenute.

Il Comune di Firenze si riserva di interrompere in qualsiasi momento, per ragioni di sua esclusiva competenza, il procedimento avviato, senza che i soggetti partecipanti possano vantare alcuna pretesa.

#### 1. IMPORTO STIMATO DEL CONTRATTO

Importo stimato del contratto a base d'asta	€ 25.000,00 oltre I.V.A.
---------------------------------------------	--------------------------

#### 2. ELEMENTI ESSENZIALI DEL CONTRATTO

È intenzione del Comune di Firenze – Direzione Sistemi Informativi, procedere all'affidamento di un servizio di **supporto proattivo, manutenzione e assistenza specialistica sulla piattaforma OpenSearch**, attualmente in esercizio presso l'Ente, al fine di garantirne la continuità operativa, l'affidabilità e l'ottimizzazione nel tempo.

Il servizio dovrà assicurare un adeguato livello di presidio tecnico e supporto specialistico in relazione alle esigenze dell'infrastruttura.

In particolare, il servizio richiesto dovrà comprendere, in via indicativa e non esaustiva:

- attività di monitoraggio continuo e gestione proattiva della piattaforma;
- risoluzione tempestiva di criticità operative che impediscono la continuità del servizio;
- intervento su malfunzionamenti a basso impatto;
- gestione illimitata delle segnalazioni via e-mail;
- supporto specialistico per la risoluzione di anomalie e la gestione operativa del sistema;
- presa in carico delle richieste tramite sistemi di ticketing, con tempi di risposta commisurati alla gravità delle problematiche;
- attività periodiche di verifica dello stato del sistema e ottimizzazione delle performance;
- predisposizione di strumenti di reportistica e monitoraggio;
- predisposizione della reportistica trimestrale.

**Il servizio dovrà essere erogato garantendo livelli di servizio adeguati e coerenti con le esigenze dell'Ente, nonché assicurando un approccio orientato alla prevenzione delle criticità e al miglioramento continuo delle prestazioni del sistema.**

### **3. MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DELLE MANIFESTAZIONI DI INTERESSE**

Gli operatori economici interessati dovranno presentare la propria manifestazione di interesse entro le ore 12,00 del giorno 18/06/2026, 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.

Qualora, in esito alla presente indagine esplorativa, il Comune decida di indire una procedura competitiva per l'affidamento delle prestazioni in oggetto, **i concorrenti dovranno essere in possesso dei requisiti professionali, generali e di ordine speciale previsti dalla normativa vigente (D. Lgs. 36/2023 e ss.mm.ii. ).**

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

Il presente avviso viene pubblicato al seguente indirizzo Internet:

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

### **5. 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, come specificato nell'allegata informativa.

Firenze, 03/06/2026

Il Responsabile Unico del Progetto  
Dott. Francesco Foresta