



**DIREZIONE SISTEMI INFORMATIVI**

**ASSISTENZA E MANUTENZIONE ORDINARIA DEL SISTEMA DI  
GESTIONE DEI SERVIZI DEMOGRAFICI @KROPOLIS  
FINO AL 31/12/2021  
RINNOVABILE PER UN ULTERIORE ANNO**

## 1. IMPORTO DEL CONTRATTO

Importo base del contratto, soggetto a ribasso	L'importo massimo stimato per l'erogazione dei servizi indicati al paragrafo precedente, nel periodo .../11/2020 – 31/12/2021, ammonta a € 113.706,35 oltre IVA. In caso di rinnovo alla scadenza, l'ulteriore importo stimato ammonta al più a € 76.685,68 oltre IVA.
<i>Dettagliare in questa sezione i costi dei singoli servizi suddivisi per anno</i>	<i>NB: Il costo complessivo per l'anno 2020 deve essere (IVA inclusa) non superiore a € 45.165,22 Massimale di spesa 2021 (IVA inclusa): € 93.556,53 Massimale di spesa 2022 (IVA inclusa): € 93.556,53</i>

## 2. OGGETTO DEL CONTRATTO

Nel seguito del presente documento ci si riferisce al Comune di Firenze anche con i termini di Ente, Comune, Amministrazione.

Il presente contratto è relativo alla fornitura di servizi di assistenza applicativa e manutenzione ordinaria dell'applicazione @kropolis, da erogarsi nel periodo intercorrente tra la data dell'ordine e il 31/12/2021:

- Help-desk;
- Assistenza e manutenzione adeguativa e correttiva (MAC);
- Supporto esteso da remoto e, all'occorrenza, in sede;
- Adeguamento tecnologico;
- Tuning;
- Ottimizzazione applicativa,

allo scopo di assicurare per la restante parte dell'anno 2020 e per l'intero 2021 la continuità operativa della predetta applicazione software.

Alla scadenza (31/12/2021) il servizio è rinnovabile, qualora l'Amministrazione ne ravvisi la necessità, per periodi minimi di un mese e fino a un massimo di 12 mesi.

## 3. RESPONSABILE UNICO DEL PROCEDIMENTO, DIRETTORE DELL'ESECUZIONE DEL CONTRATTO E REFERENTI DELL'IMPRESA. COMUNICAZIONI DI AVVIO.

1. Il Responsabile Unico del Procedimento (RUP) è il dr. Benedetto Femia, dirigente del Servizio Gestione Infrastrutture Tecnologiche della Direzione Sistemi Informativi; il DEC è il Dr. Giovanni Rossi, responsabile della P.O. Sviluppo Progetti Aziendali. Con successivo atto il RUP procederà alla nomina di un gruppo di supporto comprendente il DEC e altri collaboratori. Il RUP e i membri del gruppo di supporto nel seguito sono anche denominati Referenti dell'Ente. L'Ente comunicherà al Fornitore i nominativi e i contatti dei suoi Referenti, tenendolo altresì aggiornato in merito a ogni successiva variazione.

2. Codesta impresa, dal canto suo, procederà alla nomina, quanto meno, di un referente commerciale e di un capo-progetto, che si interfaceranno con il RUP e il DEC per lo svolgimento delle attività contrattuali. Tali referenti saranno affiancati da un gruppo di lavoro, dimensionato adeguatamente in base ai servizi da erogare durante l'esecuzione del contratto:

il Fornitore comunicherà, all'inizio dell'esecuzione, nominativi e contatti del gruppo di lavoro e comunicherà tempestivamente ogni successiva variazione.

3. Costituiscono comunicazioni obbligatorie, che il Fornitore deve inviare all'Amministrazione entro due giorni lavorativi dall'ordine, quella di cui al precedente punto 2, nonché tutte quelle esplicitamente menzionate nel seguito del presente documento.

#### **4. ASSISTENZA TECNICA E APPLICATIVA**

Per assistenza tecnica e applicativa o, semplicemente, assistenza, si intendono i seguenti servizi rivolti agli utenti o:

1. "Help desk", fornito attraverso contatto telefonico diretto con i membri del gruppo di lavoro del Fornitore e/o posta elettronica o mediante altri software di comunicazione veloce (es. Whatsapp, Teams). Scopi del servizio sono:
  - a. fornire assistenza agli utenti sull'utilizzo delle funzionalità;
  - b. rendere possibile l'inoltro delle segnalazioni e la loro registrazione;
  - c. permettere di effettuare ogni successiva comunicazione, inerente alle segnalazioni medesime, in forma snella e per quanto possibile continuativa.

Le segnalazioni in questione possono riguardare criticità, anomalie e richieste di intervento in genere.

2. Piccoli interventi di modifica e/o aggiornamento (parametri interni, formati di stampa, etc.) legati a variazioni episodiche.
3. Su richiesta motivata del RUP, intervento di personale del Fornitore presso le sedi dell'Ente.
4. Assistenza al collaudo di nuove funzionalità o di nuovi moduli.
5. Preparazione della documentazione tecnica di dettaglio aggiornata, anche ai fini delle successive attività, previste contrattualmente, di cui alla lett. d) dell'art. 2.

In generale, l'assistenza pertanto riguarda:

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

È previsto l'impiego di uno strumento di *trouble-ticketing* (es. Mantis) per la registrazione dei *ticket* immessi dagli utenti autorizzati del Comune.

Nel caso di chiamata telefonica, il *ticket* viene immesso dall'operatore del Fornitore, altrimenti viene desunto dal contenuto della e-mail ricevuta. In ogni caso, il *ticket* riporterà almeno le seguenti informazioni:

- data e ora della segnalazione,
- oggetto;
- operatore che ha preso in carico il ticket;
- utente che ha fatto la segnalazione e relativi riferimenti.

Successivamente, a corredo del *ticket*, verranno allegate le mail e i documenti intercorsi, e inseriti i riferimenti del personale che ha trattato il *ticket* fino a risoluzione del problema, data e ora rilascio soluzione, eventuale data di verifica e altre informazioni di interesse.

A questo scopo, il Fornitore indicherà, nella comunicazione di cui al co. 3 dell'art. 3, i numeri telefonici (di cui almeno uno dovrà corrispondere a una linea fissa), gli indirizzi di e-mail e gli altri riferimenti utilizzabili per le comunicazioni di e con gli utenti.

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 comunica-

zioni ulteriori avvengono anche per via telematica, con lo scopo di permettere agli utenti 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 seguente Tabella degli SLA – le relative cause, in caso di necessità rapportandosi, come detto, direttamente con l’utente che ha effettuato la segnalazione o, se necessario, con i Referenti dell’Ente.

Laddove le richieste siano inerenti a interventi sul software (vedi art. 5) le relative informazioni saranno riportate anche sul sistema Mantis del Comune, nella sezione già in uso a questo scopo. In tali casi gli specialisti del Fornitore concorderanno le modalità di effettuazione con il Referente allo scopo incaricato dal DEC, e opereranno preferibilmente tramite collegamento remoto in VPN. Effettuato l’intervento restituiranno, in allegato al *ticket* su Mantis, una breve ma sostanziale relazione su quanto riscontrato e sull’intervento effettuato.

Nella seguente tabella sono definite le tipologie di problematiche: per ciascuna tipologia è richiesto un adeguato livello di reazione, in termini di velocità di risposta, da parte della struttura di supporto tecnico.

Resta inteso (vd. in proposito l’art. 5) 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.

**Tabella degli SLA**

Tipologia	Tempo di presa in carico	Tempo di risposta	Penali per inadempienza
1. L’intera applicazione è indisponibile agli utenti	1	2	0,5% del canone per ogni ora di ritardo
2. Funzionalità critiche dell’applicazione sono indisponibili agli utenti	4	6	0,25% del canone per ogni ora di ritardo
3. Funzionalità non critiche dell’applicazione sono indisponibili agli utenti	8	12	0,1% del canone per ogni ora di ritardo
4. Funzionalità non critiche dell’applicazione sono indisponibili, ma non c’è immediato impatto sull’operatività degli utenti	12	24	0,1% del canone per ogni ora di ritardo

5. Richiesta di assistenza generica o di chiarimenti	16	24	0,5% del canone per ogni giorno di ritardo
--	----	----	--

La presa in carico è espressa in **ore lavorative** dal momento della richiesta (sottoposizione del *ticket*); la risposta è espressa in **ore lavorative** dal momento della presa in carico (passaggio di stato del *ticket*) e consiste nella comunicazione all'Ente 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.

Il Fornitore deve garantire quanto segue:

- i) Garanzia del servizio dalle 8,00 alle 18,00 in tutti i giorni lavorativi dell'anno, il sabato dalle 8.00 alle 13.00. Contestualmente alla comunicazione della chiusura verrà indicato il numero di telefono cellulare per la reperibilità.
- ii) I Referenti dell'Ente, 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.
- iii) I *ticket* devono contenere almeno le informazioni richieste nel presente articolo e riportare correttamente le indicazioni degli utenti;
- iv) Per la risoluzione dei *ticket* di tipologia 1 e 2 della Tabella degli SLA, 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 ore lavorative decorrenti dalla comunicazione della diagnosi. Per la risoluzione dei *ticket* di tipologia da 3 a 5 della Tabella degli SLA la risoluzione del problema dovrà avvenire entro il giorno lavorativo successivo a quello nel quale scade il termine per la risposta.

Il mancato rispetto delle obbligazioni indicate ai precedenti punti da i) a v) verrà segnalato dal RUP con apposita PEC. Decorsi 10 giorni dalla ricezione della PEC da parte del Fornitore senza che questo abbia apportato gli adeguamenti richiesti, o abbia fornito convincenti spiegazioni a riguardo, verrà dato corso all'applicazione di una penale pari all'1% dell'importo complessivo del contratto per ciascun ulteriore giorno di inadempienza.

## 6. MANUTENZIONE

Per manutenzione si intende ogni modifica dei programmi, della struttura della base di dati e della documentazione degli Applicativi, finalizzata al loro miglioramento o adeguamento.

Per esecuzione dell'intervento di manutenzione si intende l'intera sequenza di operazioni necessarie alla messa in produzione delle modifiche richieste, con soddisfazione degli utenti finali.

Gli interventi manutentivi sono richiesti tramite Mantis, il sistema di *trouble-ticketing* sarà comunque utilizzato per acquisire, veicolare e tracciare la richiesta.

Ai fini del presente contratto, le categorie di interventi manutentivi sono le seguenti:

- a) Manutenzione adattativa. Rientrano in questa categoria i piccoli adeguamenti e modifiche dovuti a nuove e vincolanti disposizioni legislative di validità extra-nazionale, nazionale o

regionale. La fornitura delle parti modificate o verrà effettuata dal Fornitore entro i tempi tecnici concordati con i Referenti dell'Ente per l'esecuzione.

- b) **Manutenzione evolutiva.** Rientrano in questa categoria gli interventi funzionali, dipendenti da novità esterne al Fornitore, quali ad esempio le variazioni al software di base dei server o delle macchine client, e delle modifiche prodotte per adeguare gli Applicativi a nuovi standard tecnologici e di mercato. L'intervento manutentivo può essere richiesto dall'Ente o proposto dal Fornitore. Nel primo caso, la richiesta dell'Ente deve essere motivata da impellenti esigenze di adeguamento tecnologico. A titolo esemplificativo e non esaustivo, si cita a questo proposito il caso in cui le versioni correnti dei database di riferimento non siano più supportate dai relativi produttori. Nel secondo caso, l'Ente ha facoltà di accettare o meno l'intervento, fatto salvo il caso che fondamentali componenti software di base o di sistema, costituenti le piattaforme di utilizzo del sistema, non siano più supportate dai relativi produttori.
- c) **Manutenzione correttiva:** interventi necessari per riparare a comprovati difetti e anomalie applicative, eseguiti spontaneamente dal Fornitore o richiesti dal personale autorizzato dell'Ente.
- d) **Manutenzione evolutiva (o personalizzazioni o MEV):** interventi richiesti dai referenti dell'Ente per adeguare gli Applicativi a nuove esigenze sorte in corso d'esercizio o per migliorarne o estenderne funzionalità, prestazioni, semplicità d'uso o altre caratteristiche.

Ai fini di questo contratto gli interventi di cui alle precedenti lettere a), b) e c) sono considerati di manutenzione ordinaria, mentre quelli di cui alla lettera d) sono considerati di manutenzione straordinaria.

Per gli interventi di manutenzione straordinaria (MEV), il Fornitore presenterà di volta in volta apposita offerta documentata, indicando altresì il numero di giornate lavorative necessarie per portare a termine l'intervento.

In caso di richiesta di manutenzione evolutiva – lett. b) – o adattativa – lett. c) – il Fornitore deve rispettare i termini di intervento motivatamente indicati, in base alle esigenze di corretta funzionalità, economiche, organizzative e di rispetto della legge, nella segnalazione inviata dal Referente competente dell'Ente. La mancanza di adeguata motivazione farà venire meno l'obbligo di intervento da parte del Fornitore. La segnalazione avverrà mediante le procedure e nel rispetto dei livelli di servizio indicati all'art. 4. In caso di mancato rispetto dei tempi indicati il Fornitore sarà soggetto a indennizzare gli eventuali danni provocati e agli interessi di legge applicabili, oltre che al pagamento di una penale, per ogni giorno di ritardo, pari all'1% (un per cento) del canone di assistenza e manutenzione ordinaria dell'anno in corso, da detrarre dal pagamento del canone medesimo.

Per quanto riguarda le richieste di manutenzione correttiva – lett. a –, si faccia riferimento alla Tabella degli SLA dell'art. 4 e successivi due capoversi (definizione di presa in carico e risposta e tempi di risoluzione).

In caso di richiesta di manutenzione migliorativa, personalizzazione o MEV, il Fornitore darà inizio all'analisi degli interventi entro due giorni lavorativi dalla richiesta, presenterà la documentazione entro 5 (cinque) giorni e completerà gli interventi entro i tempi concordati, in fase di richiesta, con i Referenti dell'Ente e, comunque, compatibili con le esigenze dell'Ente stesso. In caso di mancato rispetto dei tempi concordati, il Fornitore sarà soggetto a indennizzare gli eventuali danni provocati e agli interessi di legge applicabili, oltre che al pagamento di una penale, per ogni giorno di ritardo, pari all'1% (un per cento) del canone di assistenza e manutenzione ordinaria dell'anno in corso, da detrarre dal pagamento del canone medesimo ovvero dall'importo della nuova offerta.

Gli aggiornamenti, le modifiche e i nuovi moduli applicativi, forniti in seguito a interventi manutentivi, sono sottoposti a verifica. In caso di verifica negativa, anche ripetuta, il computo

dei giorni di ritardo ai fini del calcolo della penale da applicare comprende tutti quelli intercorrenti dalla data di consegna iniziale dovuta fino alla data di verifica con esito positivo.

Il RUP può accettare esiti parzialmente positivi della verifica, in tal caso stabilendo un abbattimento della penale giornaliera proporzionale all'entità dell'incompiutezza residua.

## **7. TUTELA DEI DATI PERSONALI**

Per i collegamenti da remoto verso il server si utilizzerà, stanti le attuali politiche di sicurezza informatica adottate dall'Ente, una connessione VPN, attraverso la quale il personale autorizzato del Fornitore effettuerà l'intervento. Il servizio deve essere concordato nelle modalità operative con gli incaricati del Fornitore, ma in ogni caso l'Ente è a conoscenza del fatto che tutti i dati presenti sul server sono leggibili dagli incaricati del Fornitore al trattamento dei dati.

A tal proposito il Fornitore, alla stipula del contratto, sarà nominato, ai sensi dell'art. 28 del Regolamento UE 679/2016 (GDPR), Responsabile del trattamento dei dati personali di cui l'Ente è Titolare e gli verranno impartite le opportune istruzioni, che osserverà scrupolosamente pena

Per particolari esigenze di analisi di inconvenienti segnalati dall'Ente, e d'accordo con lo stesso, gli incaricati del Fornitore sono autorizzati a prelevare integralmente o parzialmente i dati dal server e a trasferirli presso di sé per poterli esaminare in tempi differiti; i dati prelevati sono soggetti alla tutela prevista dalla normativa vigente sulla privatezza dei dati, pertanto il Fornitore dovrà garantire il rispetto di tale normativa e utilizzare i dati al solo fine di testare i programmi e di tenere gli stessi per il solo tempo necessario a dette operazioni.

## **8. DOCUMENTAZIONE**

In merito a quanto detto sopra riguardo alla parte di servizio relativa alla documentazione, resta inteso che, per documentazione, ci si riferisce sia alla documentazione tecnica sia a quella operativa dell'applicazione: fa parte della documentazione la descrizione della struttura della base dati e tutto quanto è propedeutico al fine di mettere eventualmente a riuso gli Applicativi e condividerli sul repository nazionale, per come richiesto da AgID nelle "linee guida per l'acquisizione e il riuso di software per le pubbliche amministrazioni".

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 degli Applicativi.

## **9. FATTURAZIONE**

I servizi verranno fatturati trimestralmente a canone.

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.

Dalla fattura verranno detratte le penali eventualmente applicate, fino a decorrenza del 10% dell'importo contrattuale complessivo: superato tale importo, ha luogo (a norma del Codice dei Contratti Pubblici, D. Lgs. 50/2016) la risoluzione del contratto.

Servizio Gestione Infrastrutture Tecnologiche  
(Dott. Benedetto Femia)