



DIREZIONE SISTEMI INFORMATIVI

APPLICATIVI DI GESTIONE DEI SERVIZI SCOLASTICI
E DELLA DIREZIONE ISTRUZIONE IN GENERE
(SISF/PIAF, NIDI, CENTRI ESTIVI, ETC.)

CONTRATTO PER L'ACQUISIZIONE
DI NUOVI MODULI E FUNZIONALITÀ
NONCHÉ DEI SERVIZI
DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE
PER L'ANNO 2022

1. DEFINIZIONI, IMPORTO DEL CONTRATTO, CLAUSOLE PER IL RINNOVO

1.1 DEFINIZIONI

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

Var Group S.p.A. è, nel seguito, il Fornitore, codesta Impresa o l'Impresa.

I sistemi di gestione dei servizi scolastici e della Direzione Istruzione in genere (SISF/PIAF, Camicia, Baghera e altri per i nidi, CE (Centri Estivi), Chiavi della Città e Scuola Mobile), sono cumulativamente nel seguito riferiti come Applicazioni.

1.2 IMPORTO DEL CONTRATTO

L'importo per la fornitura dei beni e servizi ammonta complessivamente a € **122.500,00**, (centoventiduemilacinquecento/00) oltre IVA, così suddivisi:

- Costi assistenza e manutenzione ordinaria: € 92.500 per l'annualità 2022;
- Costo dei nuovi moduli e funzionalità: € 30.000,00 oltre IVA.

1.3 EVENTUALI MODIFICHE DEL CONTRATTO

L'Ente si riserva di applicare, all'occorrenza, quanto previsto al co. 12 dell'art. 106 del D. Lgs. 50/2016 (cd. "quinto d'obbligo"). Oltre a ciò, nel caso sorgano ulteriori esigenze in corso d'opera, ai sensi dell'art. 106, comma 1 lett. a) del citato articolo, il presente contratto può essere modificato mediante aggiunta di nuove funzionalità da fornire, rispetto a quelle elencate al successivo par. 2. L'importo massimo per tali eventuali nuove funzionalità ammonta a € 60.000,00 e non è prevista alcuna revisione dei prezzi. Un'ulteriore modifica, per un importo massimo di € 100.000, può essere effettuata in conseguenza di attività derivanti dal piano di conversione del database delle Applicazioni da Oracle ad altro, come da attività obbligatoria di cui al punto 1. dell'art. 2.5. Sempre ai sensi della medesima disposizione di legge, i servizi di assistenza e manutenzione ordinaria possono essere rinnovati anche per l'anno 2023 per l'importo massimo di € 90.000,00 oltre IVA. Si precisa che, in ogni caso, l'Amministrazione non è vincolata in alcun modo all'affidamento delle predette modifiche contrattuali, riservandosi di procedere in tal senso se e solo se ne ravvisi l'effettiva necessità.

2. OGGETTO DEL CONTRATTO

2.1 PREMESSA

Il presente contratto è relativo alla fornitura di servizi di assistenza applicativa e manutenzione ordinaria delle Applicazioni per l'anno 2022, nonché alla fornitura di moduli e nuove funzionalità. Tale ultima fornitura va attivata a decorrere dalla data dell'ordine e deve terminare entro il 30/09/2021, a meno di sopraggiunte e motivate esigenze, a seguito delle quali il RUP può disporre una congrua dilazione

Il contratto decorre dalla data dell'ordine e termina il 31/12/2022, e come detto è rinnovabile fino a un ulteriore anno.

2.2 ASSISTENZA E MANUTENZIONE

I servizi di assistenza e manutenzione delle Applicazioni comprendono:

1. Assistenza tecnica e applicativa, per come dettagliata all'art. 4.1;
2. Manutenzione, per come dettagliata all'art. 6.
3. Migliorie qualitative, per come dettagliate all'art. 2.4.
4. Attività obbligatorie, per come dettagliate all'art. 2.5.

Lo scopo è assicurare, per l'intero periodo contrattuale, continuità operativa, costante adeguamento e qualità delle Applicazioni.

2.3 FORNITURA DI NUOVI MODULI E FUNZIONALITÀ

Codesta Impresa svilupperà, svolgendo altresì tutte le attività necessarie al loro dispiegamento sui sistemi del Comune, i seguenti moduli:

1. Tutti gli Applicativi: Servizi per app lo;
2. C.E.: Modifiche in conseguenza dei nuovi servizi online;
- 3: SISF/PIAF: Invio dati per registro scolastico;
- 4: Tutti gli applicativi: Servizi per agevolazioni tariffarie;
- 5: Chiavi della città: nuovi moduli.

Le specifiche tecniche delle funzionalità sopra elencate sono contenute nei documenti scambiati per le vie brevi in fase di analisi.

2.4 RAPPORTI DI QUALITÀ INIZIALE E FINALE E MIGLIORIE QUALITATIVE

I Referenti dell'Ente di cui al co. 1 del successivo art. 3 svolgeranno, con il supporto obbligatorio di codesta Impresa, una fase di attestazione iniziale di maturità e qualità delle Applicazioni. Al termine di tale fase, e al più entro il 31/10/2021, i Referenti elaboreranno un rapporto, detto Rapporto di Qualità Iniziale (RQI), contenente un insieme non superiore a 30 di prescrizioni migliorative relativamente alle Applicazioni, per un impegno complessivo non superiore alle 30 giornate di lavoro.

Tali prescrizioni si riferiranno ad aspetti quali le prestazioni (tempi di risposta), l'ergonomia e la facilità d'uso, la sicurezza, etc.

In corrispondenza a ciascuna miglioria individuata, lo RQI indicherà – adottando complessivi criteri di gradualità e sostenibilità – la tempistica per lo sviluppo e la messa in esercizio della miglioria stessa da parte del Fornitore. La tempistica complessiva sarà graduata secondo priorità e articolata nel periodo 1° novembre 2021 - 31 maggio 2022.

Entro il 30 giugno 2022, un Rapporto di Qualità Finale (RQF), redatto dalla commissione di verifica di conformità, attesterà l'effettiva realizzazione e l'adeguatezza delle migliorie qualitative apportate.

2.5 ATTIVITÀ OBBLIGATORIE

Il Fornitore dovrà inoltre svolgere, nel corso dell'anno 2022, le seguenti attività obbligatorie:

1. Produzione di un piano per la conversione – senza perdita di funzionalità o di qualità delle Applicazioni – del database delle Applicazioni stesse da Oracle (nel caso di utilizzo di tale RDBMS) a uno open-source, preferibilmente PostgreSQL.
2. Produzione di un piano per l'uscita da Java Oracle, nel caso di utilizzo di tale piattaforma, e adozione di una piattaforma Java alternativa che consenta un significativo risparmio sui costi di licenza.

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

3.1 REFERENTI DELL'ENTE: RESPONSABILE UNICO DEL PROCEDIMENTO (RUP), DIRETTORE DELL'ESECUZIONE DEL CONTRATTO (DEC) E GRUPPO DI SUPPORTO AL RUP

Il Responsabile Unico del Procedimento (RUP) è il dr. Benedetto Femia, dirigente del Servizio Gestione Infrastrutture Tecnologiche della Direzione Sistemi Informativi, che si avvale di un gruppo di supporto comprendente il Direttore dell'Esecuzione del Contratto (DEC), dr. Fabio Lo Giudice – responsabile della Posizione Organizzativa (PO) Progetti di Innovazione del Sistema Informativo, e di collaboratori appartenenti prevalentemente alla medesima PO. Il RUP e i membri del gruppo di supporto nel seguito sono 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.

Per le comunicazioni di interesse comune con i Referenti dell'Ente verrà utilizzato un apposito indirizzo di e-mail collettivo, concordemente stabilito.

3.2 REFERENTI DEL FORNITORE: RESPONSABILE DELLA COMMESSA, CAPO-PROGETTO, GRUPPO DI LAVORO

Codesta Impresa, dal canto suo, procederà alla nomina, quanto meno, di un responsabile commerciale della commessa 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, anche allo scopo di tenerne traccia ai fini delle nomine "privacy" di cui al successivo art. 7.

Per le comunicazioni di interesse comune con i Referenti del Fornitore verrà utilizzato un apposito indirizzo di e-mail collettivo, concordemente stabilito.

3.3 COMUNICAZIONI DI AVVIO

Quella di cui al precedente capoverso, nonché tutte le altre esplicitamente richieste nel seguito del presente documento, costituiscono comunicazioni obbligatorie che l'Impresa deve inviare all'Amministrazione, su richiesta di quest'ultima, nei tempi da questa indicati. Si tratta di informazioni pertinenti o, comunque, necessarie per il perfezionamento del contratto, la cui stipula potrà avvenire solo a ricezione di tutte le comunicazioni, purché complete e corrette. Il procrastinare oltre i tempi prescritti l'invio di tali comunicazioni sarà causa di richiesta di risarcimento, da parte dell'Ente, per il ritardo causato dall'Impresa nell'avvio dell'erogazione di importanti servizi pubblici.

4. ASSISTENZA TECNICA E APPLICATIVA E TICKET

4.1 ASSISTENZA TECNICA E APPLICATIVA

Per assistenza tecnica e applicativa o, semplicemente, assistenza, si intendono i seguenti servizi di *front-end* del Fornitore nei confronti degli utenti e/o dei Referenti dell'Ente, erogati dall'Impresa mediante un proprio centro o gruppo di *help-desk*, comprendente i tecnici incaricati di presa in carico, diagnosi, risposta, risoluzione e ogni altra attività correlata:

- a. Assistenza sull'utilizzo delle funzionalità delle Applicazioni, mediante fornitura di chiarimenti, suggerimenti o supporto operativo veloce.
- b. Ricezione delle segnalazioni. Esse possono riguardare sia malfunzionamenti, anomalie, blocchi parziali o totali del funzionamento delle Applicazioni e altre criticità sia le richieste di intervento manutentivo.
- c. Registrazione delle segnalazioni sull'appropriato sistema di *ticketing*, se già non effettuata dagli utenti del Comune a ciò autorizzati. Laddove le richieste siano inerenti alla fornitura dei moduli di cui all'art. 2.3, il sistema di *ticketing* da adottare è il Mantis installato presso il Comune, nelle sezioni di progetto appositamente dedicate alle Applicazioni.
- d. Effettuazione di ogni successiva comunicazione in merito a quanto sopra. Dette comunicazioni si svolgono tra i tecnici dello *help-desk* del Fornitore e gli utenti autorizzati e/o i Referenti comunali per via telefonica oppure tramite posta elettronica, messaggistica (whatsapp, ...), videoconferenza o assistenza remota (*desktop remoto*), a condizione che lo strumento utilizzato sia adeguato alla necessità corrente.
- e. A seguito della ricezione del *ticket*, gli specialisti del Fornitore:
 - i) Effettuano la "presa in carico", ovvero esaminano – nei relativi tempi dettati dalla Tabella degli SLA di cui all'art. 6 – le cause dei problemi o malfunzionamenti segnalati e/o analizzano la richiesta pervenuta, eventualmente attivando tutte le risorse interne necessarie del Fornitore medesimo e richiedendo gli opportuni chiarimenti al personale interessato dell'Ente. Inviando, a fine controllo tempi, apposita comunicazione alla casella e-mail dei Referenti dell'Ente.

- ii) A seguito della fase istruttoria di cui in i), inviano la risposta in tempi conformi alle tempistiche della sottostante Tabella degli SLA, con l'utente che ha effettuato la segnalazione e/o con i Referenti dell'Ente. Questi ultimi sono da interessare sempre per le segnalazioni (vd. precedente lett. b.). Inviano, a fine controllo tempi, apposita comunicazione alla casella e-mail dei Referenti dell'Ente, contenente – se la segnalazione è inerente a un problema – la relativa diagnosi.
- iii) Aggiornano il *ticket* sul relativo sistema, inserendo al momento opportuno almeno i dati obbligatori.

Gli utenti autorizzati e i Referenti dell'Ente possono a loro volta contattare gli specialisti del Fornitore, con l'obiettivo di inviare loro ogni ulteriore informazione utile o necessaria (es. messaggi di errore delle Applicazioni, schermate o dati).

Codesta Impresa indicherà, fra le comunicazioni di cui all'art. 3.3, i numeri telefonici, gli indirizzi di e-mail e gli altri riferimenti utilizzabili per le comunicazioni di e con gli utenti.

4.2 TEMPISTICHE, SISTEMA DI TICKETING E DATI DEL TICKET

I tempi di presa in carico, risposta e risoluzione di cui alla tabella dell'art. 6, decorrono:

- In caso di immissione diretta del *ticket* da parte degli utenti comunali, corredato di tutti i dati obbligatori: dall'orario di immissione;
- In caso di invio di e-mail senza immissione diretta del *ticket*: dall'orario della mail di segnalazione. Si precisa, infatti, che il sistema di *ticketing* deve consentire l'apertura automatica di *ticket* alla ricezione di mail inviate a un apposito indirizzo, stabilito concordemente tra Comune e Fornitore.
- In caso di segnalazione telefonica: dall'immissione del *ticket* da parte del personale dell'Impresa, che è invitato a richiedere al chiamante i dati obbligatori necessari e a non procrastinare l'immissione del *ticket* (attività che sarà monitorata dai Referenti dell'Ente).

Pertanto, qualora sia l'operatore del Fornitore a dover immettere i dati del *ticket*, detto operatore avrà cura di inserire quanto meno i dati obbligatori, desumendoli dal contenuto della chiamata telefonica o da quello della e-mail o messaggio (whatsapp, chat, ...) ricevuti. I *ticket* devono riportare correttamente le indicazioni degli utenti.

In fase di apertura, il *ticket* riporterà obbligatoriamente i seguenti dati:

- data e ora della segnalazione;
- oggetto;
- descrizione.

Altri dati utili non obbligatori in fase di apertura del *ticket* ma che, tassativamente, devono essere inseriti successivamente sono:

- nome e qualifica dell'operatore del Fornitore che ha preso in carico il *ticket*;
- utente che ha fatto la segnalazione e relativi riferimenti;
- ulteriori mail e altri documenti scambiati;
- riferimenti del personale che ha trattato il *ticket* fino a risoluzione del problema;
- data e ora di rilascio della soluzione;
- eventuale data di verifica;
- (effettuato l'intervento) breve ma sostanziale relazione su quanto riscontrato e sull'intervento effettuato.

5. MANUTENZIONE

Per manutenzione si intende ogni intervento di ripristino di funzionalità interrotte; di riparazione di anomalie e guasti; ogni modifica dei programmi e delle relative risorse, della struttura della base di dati e della documentazione delle Applicazioni finalizzata alla loro correzione, miglioramento, adeguamento o evoluzione.

L'avvio delle attività manutentive è dato dalla segnalazione di cui alla lett. b. dell'art. 4.1. Esse vengono gestite con le modalità e il sistema di *ticketing* di cui al par. 4.2 e, nell'esecuzione, rispettano i livelli di servizio e le prescrizioni di cui all'art. 6. Per esecuzione dell'intervento di manutenzione si intende l'intera sequenza di operazioni finalizzate alla risoluzione delle problematiche o all'avvio in produzione delle modifiche effettuate.

Il presente contratto prevede le seguenti categorie di interventi manutentivi:

- a) Manutenzione correttiva e interventi di rimedio a problemi [MCIRP]: risoluzione di errori, anomalie, malfunzionamenti e interventi di ripristino a seguito di guasti o blocchi funzionali parziali o totali, siano essi causati dal software, da problemi di ambiente o dallo hardware. Tali interventi possono essere eseguiti preventivamente da parte del Fornitore, se prevedibili in base al verificarsi di particolari situazioni o condizioni, o essere appositamente richiesti dai Referenti dell'Ente tramite *ticket*. Nel caso di intervento preventivo e spontaneo del Fornitore, questi avviserà con congruo anticipo i Referenti dell'Ente.
- b) Manutenzione adeguativa [MA]. Rientrano in questa categoria i piccoli adeguamenti, modifiche o aggiornamenti quali: variazioni parametriche, adeguamento della modulistica o di formati documentali anche ai fini della stampa, interventi su singoli controlli nell'interfaccia utente, semplici ricerche ed esportazioni di dati, script per elaborazioni non complesse, etc.
- c) Manutenzione evolutiva straordinaria [MEVS]. Rientrano in questa categoria:
 - interventi richiesti dai referenti dell'Ente per adeguare le Applicazioni a nuove esigenze sorte in corso d'esercizio, per esempio dovute a nuove e vincolanti disposizioni legislative o regolamentari, o per migliorarne o estenderne funzionalità, prestazioni, semplicità d'uso o altre caratteristiche.
 - interventi dovuti a novità tecnologiche 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 e cogenti standard tecnici. L'intervento manutentivo può essere richiesto dall'Amministrazione o proposto dall'Impresa. 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.

Sono escluse dalla definizione di questo punto c) le MEV già contrattualizzate, ovverosia quelle di cui all'art. 2.3 e le migliorie qualitative di cui all'art. 2.4. Per quanto riguarda le MEVS, richiedibili entro i limiti di spesa di cui all'art. 1.3, il Fornitore presenterà su richiesta dell'Ente apposita offerta documentata recante: il costo a corpo della MEVS, il numero di giornate lavorative necessarie per l'esecuzione, i tempi previsti per portare a termine l'intervento (rilascio in produzione), dettagliata descrizione tecnica del medesimo. Anche per la richiesta di MEVS si applicano la modalità dell'art. 4.1 ma la relativa segnalazione deve giungere soltanto dal RUP.

Ulteriore documentazione e comunicazioni (specifiche dei requisiti; documenti di progetto, analisi, pianificazione; inerenti al dispiegamento in test e in produzione; alla sicurezza; piani di test; etc.) potranno essere scambiati per le vie brevi, comunque utilizzando un *repository* di progetto condiviso tra il Fornitore e l'Ente.

6. SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

6.1 TABELLA DEGLI SLA

La seguente Tabella degli SLA classifica le richieste di intervento (*ticket*) in base alla relativa tipologia, indipendentemente dal sistema adoperato (Mantis o altro sistema di segnalazione), indica le rispettive tempistiche e le penali applicabili per inadempienza.

Tabella degli SLA

Tipologia Situazione o casistica	Tempo di presa in ca- rico	Tempo di risposta	Tempo di riso- luzione o attua- zione	Penali per inadempienza
[MCIRP] L'intera applicazione è indisponibile agli utenti	1	2	8	0,5% del corrispettivo totale del contratto per ogni ora di ritardo
[MCIRP] Funzionalità critiche dell'applicazione sono indisponibili agli utenti	4	6	16	0,25% del corrispettivo totale del contratto per ogni ora di ritardo
[MCIRP] Funzionalità non criti- che dell'applicazione so- no indisponibili agli utenti	8	12	24	0,1% del corrispettivo totale del contratto per ogni ora di ritardo
[MCIRP] Funzionalità non criti- che dell'applicazione so- no indisponibili, ma non c'è immediato impatto sull'operatività degli utenti	12	24	32	0,1% del corrispettivo totale del contratto per ogni ora di ritardo
[Art. 4.1 lett. a.] Richiesta di assistenza o di chiarimenti	Immediata	Immediata	Immediata	0,05% del corrispettivo totale del contratto per ogni mancata ri- sposta o sua dimostrata ineffica- cia.
[Art. 2.4] Implementazione delle migliorie qualitative	N.A.	N.A.	Entro i tempi di cui all'art. 2.4	Dall'1% fino al 5%, a motivato giudizio del RUP, del corrispettivo totale del contratto per RQF (Rapporto di Qualità Finale) con valutazione negativa
[Art. 2.5] Esecuzione delle attività obbligatorie	N.A.	N.A.	Entro i tempi di cui all'art. 2.5	Dall'1% fino al 5%, a motivato giudizio del RUP, del corrispettivo totale del contratto per mancata, incompleta o qualitativamente carente esecuzione delle attività obbligatorie.
[Artt. 4.1 e 4.2] Assistenza tecnica e ap- plicativa	N.A.	N.A.	N.A.	Dallo 0,05% all'1,5%, a motivato giudizio del RUP, del corrispettivo totale del contratto in caso di mancato inserimento dei <i>ticket</i> , se - per un numero di <i>ticket</i> superiore a 10 - si rileva il mancato inserimento delle informazioni obbligatorie o di inserimento di informazioni incomplete o inesatte.

[Art. 4.2] Sistema di <i>ticketing</i>	N.A.	N.A.	N.A.	Dallo 0,05% all'1,5%, a motivato giudizio del RUP, del corrispettivo totale del contratto per ogni dimostrata carenza informativa che provochi una diminuzione della capacità di controllo dell'Ente del rispetto delle pattuizioni contrattuali da parte di questa Impresa.
[MA] e [MEVS] Rilascio degli aggiornamenti o modifiche	12	30	Entro i tempi, compatibili con le esigenze dell'Ente, indicati dal RUP o dal DEC successivamente ai confronti tecnici con il Fornitore	Lo 0,1% del corrispettivo totale del contratto per ogni giorno di ritardo rispetto alla data di rilascio fissata.
[MA] e [MEVS] Verifica di conformità	N.A.	N.A.	N.A.	1% del corrispettivo totale del contratto in caso di verifica negativa per ciascuna [MA] o [MEVS].
[MA] e [MEVS] Correzioni post-rilascio aggiornamenti o verifiche	N.A.	N.A.	Immediata	Lo 0,1% del corrispettivo totale del contratto per ogni giorno di successivo ritardo nel rilascio di una nuova e corretta versione, fino a verifica positiva.
TUTTE LE TIPOLOGIE, SITUAZIONI E CASISTICHE Comunicazione di avvenuto adempimento post-diffida ad adempiere del RUP	N.A.	N.A.	Immediata	1% del corrispettivo totale del contratto per ogni giorno decorso dalla ricezione della diffida nei casi di: - mancanza di convincenti contro-deduzioni da parte del Fornitore; - di inefficace soluzione; - o di negativa verifica. L'applicazione di questa penale è immediata, non è cioè soggetta a invio di diffida a adempiere

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*). Se applicabile, la risposta contiene la comunicazione al Comune di una diagnosi di massima.

I tempi di risoluzione o attuazione sono espressi in ore lavorative dal momento della ricezione della risposta, purché questa sia valutata pertinente, completa e adeguata da parte del RUP e/o del DEC. In caso contrario il calcolo dei tempi prosegue dal momento della ricezione.

Laddove in tabella siano stati esplicitati i tempi di risoluzione o attuazione, la penale si calcola in base ai ritardi rispetto a tali tempi. Laddove "Non Applicabili" (N.A.), vale comunque quanto scritto nella corrispondente casella della colonna "Penali per inadempienza".

Il RUP può accettare esiti parzialmente positivi delle verifiche di conformità, in tal caso modulando l'importo delle penali proporzionalmente all'entità dell'incompiutezza residua.

6.2 RISOLUZIONE O ATTUAZIONE

I tempi di risoluzione ovvero di attuazione sono espressi in ore lavorative dal momento della risposta.

In caso di segnalazione di problematica, si parla propriamente di risoluzione: essa consiste nella rimozione – possibilmente definitiva – della problematica stessa. La disponibilità di un'efficace risoluzione ferma il calcolo dei relativi tempi e penali. È fatta salva la dimostrazione, a carico di codesta Impresa, di oggettiva impossibilità di risoluzione o anche solo di applicazione di un rimedio temporaneo e contingente che consenta di aggirare il problema ma, in tali casi l'Impresa deve specificare – in maniera dimostrata e documentata – che la competenza della risoluzione non è sua, indicando il settore tecnico del Comune (sistemisti, tecnici delle reti, ...) e/o i terzi soggetti da interessare per la risoluzione stessa. Il semplice rimando ai tecnici comunali e/o a terzi, senza argomentata dimostrazione della rispettiva competenza, non ferma il contatore delle ore ai fini del calcolo di tempi di risoluzione e penali.

In caso di richiesta di intervento manutentivo, si parla di attuazione: essa consiste nell'effettuazione completa dell'intervento, ovverosia nell'avvio in produzione di una versione modificata del software e dell'aggiornamento della documentazione tecnica e operativa. L'attuazione è soggetta a verifica di conformità, avente a oggetto anche l'aggiornamento della documentazione tecnica e operativa. I tempi di calcolo dei tempi di attuazione e delle eventuali penali sono sospesi dal momento della comunicazione di disponibilità fino a svolgimento della verifica.

6.3 CONDIZIONI DI SERVIZIO

L'Impresa deve assicurare quanto segue:

- i) Servizio attivo dalle 9,00 alle 13,00 in tutti i giorni lavorativi dell'anno e dalle 14 alle 18 i martedì, mercoledì e giovedì. A parte i festivi e i sabati, sono ammessi – previa apposita comunicazione ai Referenti dell'Ente – quattro giorni di fermo attività durante il periodo estivo e uno nel periodo natalizio o di fine anno. Nella comunicazione del fermo il Fornitore indica comunque un numero di telefono cellulare di un suo tecnico reperibile.
- ii) I Referenti dell'Ente, oltre alle operazioni di inserimento *ticket* disponibili agli utenti autorizzati, avranno la possibilità di consultare in lettura la totalità dei *ticket* inerenti al Comune 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) Gli specialisti dell'Impresa concorderanno le modalità di effettuazione con il Referente incaricato dal DEC e opereranno preferibilmente tramite collegamento remoto in VPN ma, qualora necessario, a giudizio insindacabile del RUP o del DEC, l'intervento deve essere effettuato di presenza nelle sedi comunali.

Al verificarsi delle condizioni che rendono applicabili le penali, il RUP segnalerà immediatamente detta situazione al Fornitore con apposita PEC di diffida ad adempiere. La PEC specificherà le tipologie, nonché le situazioni e casistiche, con riferimento alle righe applicabili della Tabella degli SLA.

Decorso 3 giorni dalla ricezione della PEC da parte del Fornitore senza che questi abbia adempiuto, ovvero fornito convincenti controdeduzioni che ne dimostrino l'assenza di colpa o negligenza, verrà dato corso all'applicazione delle penali corrispondenti alle inadempienze, con decorrenza dalla data di invio della diffida. La comunicazione del Fornitore dell'avvenuto adempimento ferma il calcolo dei tempi e delle relative penali, calcolo che però riprende – dal momento dell'interruzione – in caso di inefficacia della risoluzione o di negativa verifica dell'attuazione (vd. ultima riga tabella).

7. TUTELA DEI DATI PERSONALI

Contestualmente alla stipula del contratto, il RUP, nella sua qualità di sub-titolare del trattamento dei dati personali gestiti dalle Applicazioni, nominerà il Fornitore responsabile esterno del trattamento di tali dati, ai sensi dell'art. 28 del Regolamento UE 679/2016 (GDPR). L'atto di nomina recherà le opportune istruzioni, da osservare scrupolosamente.

Prima della stipula, l'Impresa darà indicazione dei nominativi e degli ambiti di operatività dei suoi tecnici che dovranno essere nominati, da parte del RUP / sub-titolare del trattamento, "Amministratori di sistema", in ottemperanza al provvedimento del Garante Privacy "*Misure e accorgimenti prescritti ai titolari dei trattamenti effettuati con strumenti elettronici relativamente alle attribuzioni delle funzioni di amministratore di sistema*" del 27/11/2008. Tale comunicazione è parte di quelle obbligatorie di avvio di cui all'art. 3.3.

In particolare, si ricorda che qualora, per particolari esigenze di analisi di inconvenienti segnalati dall'Ente, e d'accordo con lo stesso, gli incaricati di codesta Impresa prelevino integralmente o parzialmente i dati dal server e li trasferiscano presso di sé per poterli esaminare in tempi differiti, che tali dati sono soggetti alla tutela prevista dalla normativa vigente sulla privatezza dei dati, pertanto l'Impresa 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 eseguire dette operazioni.

8. FATTURAZIONE

I servizi verranno fatturati trimestralmente a canone.

Ciascuna singola fornitura, appartenente alle MEV di cui all'art. 2.3, sarà fatturata per intero a esito positivo della relativa verifica di conformità.

Gli eventuali costi 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.

Data della firma digitale

COMUNE DI FIRENZE

VAR GROUP S.p.A.