



DIREZIONE SISTEMI INFORMATIVI

**APPLICATIVO DI GESTIONE
DELLE PRATICHE EDILIZIE, URBANISTICHE E
DELL'AMBIENTE
PEA-SAGUARO
(SISTEMA APPLICATIVO GESTIONALE
PER L'URBANISTICA E L'AMBIENTE
REAR OFFICE)**

**CONTRATTO PER L'ACQUISIZIONE
DI NUOVI MODULI E FUNZIONALITÀ
NONCHÉ DEI SERVIZI
DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE
PER GLI ANNI 2022 E 2023**

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.

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

I sistemi PEA-SAGUARO e Jente sono nel seguito riferiti come Applicazioni, nel caso ci si riferisca a contemporaneamente a entrambi; altrimenti verranno menzionate singolarmente.

1.2 IMPORTO DEL CONTRATTO

L'importo per la fornitura dei beni e servizi ammonta complessivamente a € 174.400 (centosettantaquattromilaquattrocento/00) oltre IVA, così suddivisi:

- Costi assistenza e manutenzione ordinaria PEA-SAGUARO: € 50.000 oltre IVA per l'annualità 2022 ed € 50.000 oltre IVA per l'annualità 2023;
- Costo servizi MAC Jente 2021: € 4.200 oltre IVA;
- Costo di nuovi moduli e funzionalità delle Applicazioni in genere: € 70.200,00 oltre IVA.

Il costo della singola giornata lavorativa per fornitura di MEVS di cui all'art. 5 è di € 380 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 come segue, al massimo fino all'importo della soglia di cui all'art. 35 co. 1 lett. c), rimodulata come stabilito al co. 3, del Codice dei Contratti Pubblici mediante aggiunta di funzionalità (nel caso di esaurita disponibilità del plafond di giornate di cui all'art. 2.3) da fornire mediante MEVS per l'importo massimo di € 40.000,00.

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. Le modifiche di cui ai punti precedenti possono essere commissionate singolarmente o in combinazione tra loro, ma in ogni caso entro la soglia predetta. Non è prevista alcuna revisione dei prezzi.

2. OGGETTO DEL CONTRATTO

2.1 PREMESSA

Il presente contratto è relativo alla fornitura di servizi di manutenzione adattiva di Jente per l'anno 2021, di assistenza applicativa e manutenzione ordinaria del PEA-SAGUARO per gli anni 2022 e 2023, nonché alla fornitura di moduli e nuove funzionalità delle Applicazioni.

Il contratto decorre dalla data dell'ordine e termina il 31/12/2023.

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. 5.
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

In relazione alle Applicazioni, codesta Impresa svilupperà moduli e componenti aggiuntivi, API e programmi che implementino le Applicazioni mediante aggiunta e integrazioni in esse di nuove funzionalità, sulla base delle richieste di manutenzione evolutiva poste dai Referenti dell'Ente e approvate dal DEC, per un totale di 185 giornate lavorative. Sono comprese di volta in volta nella fornitura tutte le attività necessarie al dispiegamento e configurazione sui sistemi del Comune di tali implementazioni software.

Le specifiche tecniche delle funzionalità da sviluppare sono contenute nei documenti scambiati per le vie brevi in fase di analisi. Allo stato attuale si ravvisano in generale le seguenti esigenze, ma si precisa che esse potrebbero cambiare, altre potrebbero aggiungersi e, in ogni caso, la definizione precisa delle esigenze seguirà le modalità indicate agli artt. 4 e 5:

1. MEV PEA post progetto PON Metro;
2. MEV Jente Obiettivi (cruscotto monitoraggio progetti);
3. MEV Jente Finanziaria;
4. Modulo Gestione Partecipate.

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 31/01/2022, i Referenti elaboreranno un rapporto, detto Rapporto di Qualità Iniziale (RQI), contenente un insieme non superiore a 40 prescrizioni correttive relativamente alle Applicazioni. Ai fini del presente contratto si tratterà di giornate di manutenzione correttiva (cd. MCIRP di cui all'art. 5) e, dunque, la loro erogazione non farà scalare il contatore delle giornate di MEV di cui al precedente art. 2.3.

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° febbraio 2022 - 30 giugno 2022.

Entro il 31 luglio 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.

Il RUP si avvale di un gruppo di supporto comprendente il Direttore dell'Esecuzione del Contratto (DEC), che saranno nominati subito dopo la stipula del contratto.

Il DEC, l'assistente e i direttori operativi sono nel seguito 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 delle informazioni pertinenti o, comunque, necessarie per il perfezionamento e l'esecuzione 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 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. Il Fornitore indicherà, fra le comunicazioni di cui all'art. 3.3, gli indirizzi di e-mail e (riservati all'uso da parte dei soli Referenti di Ente) i numeri telefonici utilizzabili per le comunicazioni.

L'assistenza si sostanzia nella ricezione e gestione delle segnalazioni (*ticket*), che possono riguardare:

- i. Con riferimento al solo PEA-SAGUARO (essendo Jente coperto da apposito contratto): assistenza all'uso dell'applicazione;
- ii. Con riferimento al solo PEA-SAGUARO (essendo Jente coperto da apposito contratto): malfunzionamenti, anomalie, blocchi parziali o totali del funzionamento e altre criticità (dunque richieste MCIRP di cui all'art. 5 lett. a));
- iii. Con riferimento a entrambe le Applicazioni (per Jente solo fino al 31/12/2021, poi subentra il vigente contratto specifico): richieste di intervento manutentivo adeguativo (MA di cui all'art. 5 lett. b));
- iv. Con riferimento a entrambe le Applicazioni: richieste di intervento manutentivo evolutivo ordinario (MEV di cui all'art. 5 lett. c));
- v. Con riferimento a entrambe le Applicazioni: richieste di intervento manutentivo evolutivo straordinario (MEVS di cui all'art. 5 lett. d)).

4.2 TEMPISTICHE, SISTEMA DI *TICKETING* E DATI DEL *TICKET*

Le segnalazioni dovranno essere inserite dagli utenti direttamente nel sistema di *ticketing* adottato dall'Ente (attualmente Mantis) oppure tramite e-mail (infatti 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 entrambi i casi, l'utente inserirà opportunamente tutte le seguenti informazioni, obbligatorie per la corretta presa in carico della segnalazione:

- data e ora della segnalazione;
- utente che ha fatto la segnalazione (automatico nel caso di immissione via sistema di *ticketing*);
- oggetto;
- descrizione;
- categoria. Le categorie – eventualmente specializzabili successivamente in sottocategorie – sono le seguenti: assistenza all'uso dell'applicazione, MCIRP, MA, MEV o MEVS;
- priorità (non critica, critica).

Uno o più Referenti dell'Ente – eventualmente destinati dal DEC a seguire specifiche Applicazioni o attività – collaboreranno con il Fornitore, nel proprio ambito di designazione, per la moderazione dei *ticket* e per la valutazione della priorità delle segnalazioni. Periodicamente, infatti, i Referenti dell'Ente e quelli del Fornitore esamineranno congiuntamente le categorizzazioni e le priorità attribuite ai *ticket*, eventualmente correggendole e, comunque, stabilendo tempistiche e modalità di implementazione. I calcoli inerenti alla decorrenza dei tempi, in caso di correzione, verranno conseguentemente rivisti e aggiornati.

I tempi di presa in carico, risposta e risoluzione di cui alla Tabella degli SLA 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: dall'orario della mail di segnalazione.

Ogni comunicazione in merito ai *ticket* aperti, con l'obiettivo di condividere tutte le informazioni utili o necessarie alla risoluzione dei *ticket* stessi (es. messaggi di errore delle Applicazioni, schermate o dati), si svolge tra i tecnici dello *help-desk* del Fornitore e i soli utenti autorizzati e/o i Referenti d'Ente per via telefonica oppure tramite posta elettronica, messaggistica, videoconferenza o assistenza remota (*desktop* remoto), a condizione che lo strumento utilizzato sia adeguato alla necessità corrente.

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. Inviano, al fine del controllo dei 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 Tabella degli SLA dell'art. 6, all'utente che ha effettuato la segnalazione e/o ai Referenti dell'Ente. Questi ultimi sono da interessare sempre per le segnalazioni. Inviano, a scopo 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.

Altri dati utili non obbligatori in fase di apertura del *ticket* ma che, tassativamente, devono essere inseriti (o riferiti tramite un link) successivamente sono:

- ulteriori mail e altri documenti scambiati;
- data e ora di rilascio della soluzione.

La chiusura deve essere corredata da adeguate note di spiegazione o, per gli interventi relativi alle segnalazioni più critiche, da una breve ma sostanziale relazione in merito agli interventi effettuati, nonché dalla specifica del/ test eseguito/i e dei dati interessati.

I soli Referenti dell'Ente possono imporre la riapertura del *ticket* qualora ravvisino la mancata risoluzione o l'errata indicazione della tipologia di esito (vd. art. 6), o giudichino insufficiente o inefficace l'attività del fornitore in fase di trattazione del *ticket*. I tempi di decorrenza verranno calcolati a decorrere dalla prima apertura del *ticket* interessato.

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.

Sono previste 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.

Sono ricompresi nella manutenzione ordinaria e, pertanto, coperti da canone.

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.

Sono ricompresi nella manutenzione ordinaria e, pertanto, coperti da canone.

c) Manutenzione evolutiva [MEV]. 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.

Per l'esecuzione delle MEV si attinge a scalare dal monte di giornate lavorative previste all'art. 2.3 (n. 185 giornate), previa autorizzazione del DEC.

d) Manutenzione evolutiva straordinaria [MEVS]. Sono definite in modo esattamente identico alle MEV di cui al punto c), con la differenza che – per la loro esecuzione – non si attinge al monte di giornate lavorative di cui all'art. 2.3 ma deve essere preventivamente approvata dal RUP un'apposita modifica al contratto, che si può effettuare ma comunque entro i limiti di cui all'art. 1.3.

Il ticket relativo a richieste MEVS viene provvisoriamente chiuso con esito CR. Una volta chiuso l'addendum al contratto, la loro esecuzione viene controllata come le MEV (vd. 9-11 nella Tabella degli SLA).

Sia per quanto riguarda le MEV che le MEVS il Fornitore presenterà su richiesta dei Referenti dell'Ente, effettuata con la modalità dell'art. 4, apposito preventivo documentato recante almeno: il numero di giornate lavorative necessarie per l'esecuzione, i tempi previsti per portare a termine l'intervento (rilascio in produzione) e dettagliata descrizione tecnica del medesimo. Per le MEVS autorizzate verrà poi anche presentata offerta ufficiale.

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 eventuali ritardi, disfunzioni o inadempimenti segnalati dal DEC al RUP, ai sensi dell'art. 18 co. 3 del Decreto del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti del 7 marzo 2018, n. 49.

Tabella degli SLA (Service Level Agreement)

N.	Tipologia, situazione o casistica	Tempo di presa in carico	Tempo di risposta	Tempo di risoluzione o attuazione	Penali per inadempienza
1	[MCIRP] L'intera applicazione è indisponibile agli utenti	1	2	8	0,5% del corrispettivo totale del contratto per ogni ora di ritardo
2	[MCIRP] Funzionalità critiche dell'applicazione sono indisponibili agli utenti	4	6	16	0,25% del corrispettivo totale del contratto per ogni ora di ritardo
3	[MCIRP] Funzionalità non critiche dell'applicazione sono indisponibili agli utenti	8	12	24	0,1% del corrispettivo totale del contratto per ogni ora di ritardo
4	[MCIRP] Funzionalità non critiche dell'applicazione sono 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
5	[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

6	[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.
7	[Artt. 4.1 e 4.2] Assistenza tecnica e applicativa	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.
8	[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 codesta Impresa.
9	[MA], [MEV] 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.
10	[MA], [MEV] 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], [MEV] o [MEVS].
11	[MA], [MEV] e [MEVS]	N.A.	N.A.	Immediata	Lo 0,1% del corrispettivo totale del contratto per

	Correzioni post-rilascio di aggiornamenti o a seguito delle verifiche				ogni giorno di successivo ritardo nel rilascio di una nuova e corretta versione, fino a verifica positiva.
12	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.

La penale si calcola in base ai ritardi rispetto ai tempi di risoluzione o attuazione, se esplicitati. Per i "Non Applicabili" (N.A.) vale quanto scritto nella corrispondente casella delle "Penali per inadempienza".

Il RUP può accettare esiti parzialmente positivi dei *ticket* (es. per tipologie di esito OK/KO o OKW) o delle verifiche di conformità che si originano a chiusura dei *ticket* MA, ME e MEVS, in tal caso modulando l'importo delle penali proporzionalmente all'entità dell'incompiutezza residua o dell'imperfezione della soluzione adottata, o revocandone l'applicazione.

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 manutenzione ordinaria problematica o di richiesta di adeguativa (MCIRP e MA, art. 4.1 punti ii. e iii.), 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 straordinario (MEV e MEVS, art. 4.1 punti iv. e v.), si parla di attuazione: essa consiste nell'effettuazione completa dell'intervento, ovvero sia 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.

A chiusura di *ticket*, le tipologie di esito possono essere le seguenti:

- **OK**: risoluzione o attuazione completa (da verificare da parte dei Referenti dell'Ente).
- **OKW**, applicabile per le sole segnalazioni di problematiche: risolto a seguito di applicazione di un *workaround* (esito che deve essere necessariamente accompagnato dall'indicazione degli interventi necessari per la risoluzione completa).
- **KO**: risoluzione o attuazione non possibile o possibile solamente a seguito di interventi strutturali o su larga scala e in tempi non brevi o non compatibili con l'esigenza rappresentata dall'utente o dal Referente d'Ente.
- **OK/KO**: risoluzione o attuazione parziale (da verificare da parte dei Referenti dell'Ente limitatamente alle parti corrette / eseguite e con indicazione degli interventi necessari per la risoluzione completa).
- **NA**: Giudizio di non pertinenza o inappropriata della segnalazione, corredata da breve nota esplicativa.
- **CR**, applicabile per tutte e sole le segnalazioni di MEVS: richiesta di modifica (*change request*), alla quale segue contatto con il RUP per la definizione dell'eventuale offerta.

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, l'intervento deve essere effettuato di presenza nelle sedi comunali, nel rispetto della normativa sulla sicurezza sul lavoro e anti-Covid.

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, situazioni, casistiche e importi delle penali, 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. 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 dell'ultima firma digitale

COMUNE DI FIRENZE

MUNICIPIA S.p.A.