



DIREZIONE SISTEMI INFORMATIVI

LOGO DEL FORNITORE

**CONTRATTO PER L'EROGAZIONE
dei servizi di assistenza e manutenzione degli applicativi UEL
(università dell'Età Libera), ATS (Archivio Terzo Settore), VA
(Vacanze Anziani) e RiCE (Risultati Consultazioni elettorali)
per l'anno 2023**

Sommario

DEFINIZIONI E SIGLE.....	3
Articolo 1 – ELEMENTI DI CONTESTO.....	4

Licenza.....	4
Infrastruttura tecnologica di dispiegamento.....	4
Documentazione.....	5
Proprietà intellettuale.....	6
Articolo 2 – CORRISPETTIVO E DURATA DEL CONTRATTO.....	6
Durata del contratto.....	6
Corrispettivo Servizi.....	6
Corrispettivo forniture e servizi aggiuntivi.....	6
Descrizione forniture derivanti da attività MEV.....	6
Corrispettivo totale.....	7
Articolo 3 – AGGIUDICAZIONE E STIPULAZIONE DEL CONTRATTO.....	7
Articolo 4 – MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI.....	8
Condizioni generali del servizio.....	8
Assistenza applicativa o supporto agli utenti.....	8
Manutenzione correttiva.....	9
Gestione del sistema.....	11
Manutenzione adeguativa.....	12
Forniture aggiuntive di manutenzione evolutiva (MEV).....	12
Articolo 5 – PERSONALE DEL COMMITTENTE E DELL’APPALTATORE.....	13
Personale del committente.....	13
Personale dell’Appaltatore.....	14
Articolo 6 – TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI.....	14
Articolo 7 – VERIFICHE E CERTIFICATO DI REGOLARE ESECUZIONE.....	14
Verifiche del DEC in corso di esecuzione.....	14
Stati di avanzamento ed emissione del relativo certificato di regolare esecuzione.....	15
Articolo 8 – DOMICILIO DELLA DITTA APPALTATRICE.....	16
Articolo 9 – CESSIONE DEL CONTRATTO E CESSIONE DEI CREDITI.....	16
Articolo 10 – MODIFICHE IN CORSO DI ESECUZIONE DEL CONTRATTO.....	16
Articolo 11 – SOSPENSIONE DELL’ESECUZIONE DEL CONTRATTO.....	17
Articolo 12 – GARANZIE E COPERTURE ASSICURATIVE.....	17
Cauzione definitiva.....	17
Polizza a garanzia della rata di saldo.....	18
Articolo 13 – REQUISITI DEI FIDEIUSSORI.....	18
Articolo 14 – PAGAMENTI.....	18
Articolo 15 – PENALI.....	19
Casi di applicazione delle penali.....	19
Articolo 16 – TRATTAMENTO E TUTELA DEI LAVORATORI.....	20
Tutela retributiva.....	20
Tutela previdenziale e assicurativa.....	21
Verifica della regolarità del rapporto di lavoro.....	21
Articolo 17 – RISOLUZIONE DEL CONTRATTO.....	21
Articolo 18 – RECESSO.....	22
Articolo 19 – PROCEDURE DI AFFIDAMENTO IN CASO DI FALLIMENTO DELL’ESECUTORE O RISOLUZIONE DEL CONTRATTO.....	22
Articolo 20 – SUBAPPALTI, SUB-CONTRATTI, COTTIMI.....	22
Articolo 21 – REVISIONE PREZZI.....	24
Articolo 22 – RESPONSABILITÀ DELL’APPALTATORE.....	24
Articolo 23 – TRACCIABILITÀ DEI PAGAMENTI DI CUI ALLA L. 136/2010.....	24
Articolo 24 – SPESE CONTRATTUALI.....	25
Articolo 25 - DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE E FORO COMPETENTE.....	25

DEFINIZIONI E SIGLE

Vengono qui definite in ordine alfabetico alcune abbreviazioni o sigle utilizzate nel seguito del presente capitolato, anche introdotte appositamente:

- AgID: Agenzia per l'Italia Digitale;
- Applicazione | Applicazioni, Applicativo | Applicativi: i seguenti applicativi software la cui assistenza e manutenzione (Servizi) è oggetto del presente contratto:
 - o UEL (università dell'Età Libera);
 - o ATS (Archivio Terzo Settore);
 - o VA (Vacanze Anziani);
 - o RiCE (Risultati Consultazioni elettorali);
- Codice: Il D. Lgs. 50/2016 (Codice dei Contratti Pubblici);
- CRE: Certificato di regolare esecuzione, emesso dal RUP;
- CSP: Cloud Service Provider;
- DEC: direttore dell'esecuzione del contratto;
- Decreto: Il decreto del Ministero Infrastrutture e Trasporti del 7 marzo 2018, n. 49, recante "Approvazione delle linee guida sulle modalità di svolgimento delle funzioni del direttore dei lavori e del direttore dell'esecuzione";
- DSI: Direzione Sistemi Informativi del Comune di Firenze;
- DURC: documento unico di regolarità contributiva, rilasciato dall'INPS;
- Ente: indicato anche come Amministrazione, è il Comune di Firenze;
- Fornitore: indicato anche come Appaltatore, è la società SMALLCODES s.r.l. in capo alla quale risiede la responsabilità primaria per l'erogazione dei Servizi;
- IaaS: modalità di erogazione di servizi cloud *Infrastructure as a Service*;
- LGAT: Linee Guida sulle Attività Tecniche, allegate al presente contratto;
- MAC: manutenzione adeguativa e correttiva;
- MEV: manutenzione evolutiva;
- PO: Posizione Organizzativa, unità organizzativa del Comune, subordinata a un dirigente;
- RUP: responsabile unico del procedimento;
- RGPD: regolamento europeo 2016/679 sulla protezione dei dati personali, anche noto come regolamento generale sulla protezione dei dati personali o, con acronimo inglese, GDPR;
- SaaS: modalità di erogazione di servizi cloud *Software as a Service*;
- SAL: stato avanzamento lavori (nello specifico, punto di verifica delle prestazioni);
- Servizi: supporto agli utenti e assistenza, manutenzione adeguativa e correttiva (MAC), gestione del sistema ed eventuali MEV, nei termini e alle condizioni stabilite dal presente contratto;
- SLA: *service level agreement*, ital. accordo sui livelli di servizio.

Altre abbreviazioni e sigle, di uso corrente, sono altresì utilizzate nel seguito di questo capitolato.

Articolo 1 – ELEMENTI DI CONTESTO

Il Fornitore, nell'ambito del presente contratto, si impegna a conseguire e mantenere nel tempo la conformità delle Applicazioni alle vigenti norme di legge, linee guida AgID, standard tecnici, anche interni all'Ente, applicabili in materia di:

- i. trattamento dei dati personali, per come normato dallo RGPD, con particolare riferimento ai principi di *privacy by default* e *privacy by design*;
- ii. interoperabilità, secondo le regole contenute nelle linee guida emanate in attuazione dell'articolo 73 del D. Lgs. 82/2005 (Codice dell'Amministrazione Digitale). Si vedano in proposito:
 - “Linee Guida sull’interoperabilità tecnica delle Pubbliche Amministrazioni”, adottate da AgID ai sensi della lettera b) comma 3-bis articolo 73 del CAD¹, per come anche declinate dall’“Allegato 3 - Linee Guida attività tecniche.pdf”;
 - “Linee Guida Tecnologie e standard per la sicurezza dell’interoperabilità tramite API dei sistemi informatici”, adottate da AgID ai sensi della lettera b) comma 3-bis articolo 73 e dell’articolo 51 del CAD²;
- iii. formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici, secondo le relative linee guida di AgID³;
- iv. trasparenza, di cui al D. lgs. n. 33 del 14 marzo 2013;
- v. accessibilità, di cui alla Legge n. 4 del 9 gennaio 2004;
- vi. sicurezza informatica, a proposito della quale è richiesta la conformità ai livelli minimi di sicurezza previsti per le pubbliche amministrazioni. Si rimanda altresì alle linee guida AgID per lo sviluppo di software sicuro⁴;
- vii. qualità di prodotto e qualità nell’uso del software di cui allo standard ISO/IEC 25010.

Per l’esecuzione dei servizi si applicano le LGAT – Linee Guida sulle Attività Tecniche (Allegato 1 al presente contratto).

Licenza

Il Fornitore dichiara a richiesta le componenti software, middleware, framework e librerie prodotte da terze parti, integrate o utilizzate nelle Applicazioni, e assume piena responsabilità per quanto attiene al corretto funzionamento di tali componenti.

Infrastruttura tecnologica di dispiegamento

Per quanto riguarda l’infrastruttura di dispiegamento esistono due scenari possibili:

A. Dispiegamento su macchina virtuale collocata all’interno dell’infrastruttura sulla quale è dispiegata il sistema informativo comunale, ovverosia il *datacenter* dell’Amministrazione, e che consta di un *private cloud* presso il TiX di Regione Toscana.

È in corso la migrazione, mediante un’operazione di *lift and shift*, di tale *datacenter* verso il Sistema Cloud Toscana (SCT), che prevede l’erogazione di servizi cloud in modalità IaaS. Al

1 https://www.agid.gov.it/sites/default/files/repository_files/linee_guida_interoperabilit_tecnica_pa.pdf

2

https://www.agid.gov.it/sites/default/files/repository_files/linee_guida_tecnologie_e_standard_sicurezza_interoperabilit_api_sistemi_informatici.pdf

3 https://www.agid.gov.it/sites/default/files/repository_files/linee_guida_sul_documento_informatico.pdf

4 <https://www.agid.gov.it/index.php/it/sicurezza/cert-pa/linee-guida-sviluppo-del-software-sicuro>

termine di tale migrazione, lo scenario di dispiegamento di cui alla presente lettera A. è quello presso lo SCT.

- B. Dispiegamento in cloud SaaS presso CSP certificato da AgID. In tal caso, i servizi cloud e le attività finalizzate a garantire continuità di servizio, sicurezza e adeguati prestazioni sono ricompresi nel servizio di cui all'art. 5, paragrafo "Gestione del sistema". In caso di dispiegamento in cloud SaaS, al termine del contratto cessano – salvo rinnovo, comunque non automatico – i servizi di assistenza e manutenzione, nonché l'utilizzo del datacenter del CSP indicato in offerta dal fornitore, ma non cessa il diritto dell'Ente all'utilizzo del sistema. L'Ente avrà dunque, a fine contratto, il diritto di migrare gratuitamente e utilizzare la piattaforma su una propria infrastruttura tecnologica.

In ogni caso è obbligatoria la predisposizione di un ambiente di stage, uno di test e uno di produzione, da tenere allineati. I primi due possono anche coincidere.

Documentazione

Con documentazione si intende sia la documentazione tecnica sia quella operativa del sistema.

La documentazione dovrà essere fornita in formato elettronico e dovrà includere, per quanto applicabile:

- Modello E-R di alto livello, corredato da una descrizione più fine della struttura e dello schema della base dati. Tale descrizione deve essere finalizzata a consentire al personale incaricato dall'amministrazione l'estrazione consapevole e lo sfruttamento ottimale dei dati contenuti negli archivi;
- Specifiche funzionali generali, di dettaglio ed implementative, inclusive della descrizione del modello dell'applicazione e dei flussi di lavoro (es. mediante impiego di diagrammi UML, quali Activity Diagram nella forma di *swimlanes*) e, comunque, dei documenti di analisi e di progetto elaborati nelle forme consuete dalla ditta aggiudicataria, ivi inclusa la documentazione inerente i casi di test;
- Documentazione, contestualizzata in base all'infrastruttura tecnologica di dispiegamento, relativa alle componenti hw e sw (middleware, etc.) costituenti o necessarie per la funzionalità della piattaforma, nonché la descrizione delle procedure di installazione da zero dell'intera piattaforma o di sue singoli componenti, di ripopolamento della base dati da archivi esterni e di ripristino da backup, ad uso degli utenti informatici o di tecnici ICT;
- Guida ad uso degli utenti amministratori (p. es. per l'attribuzione dei profili utente), inclusa l'illustrazione dei parametri di configurazione del sistema, delle modalità di modifica dei rispettivi valori e dei relativi effetti attesi sul sistema;
- Manuale ad uso degli utenti gestionali. Al fine di fornire le necessarie conoscenze sul sistema anche agli utenti non partecipanti alle attività addestrative (per esempio quelli che subentreranno nel tempo nell'esercizio dell'Applicazione), la ditta aggiudicataria fornirà un apposito video tutorial quale guida all'utilizzo del sistema. Inoltre, la guida sarà disponibile all'interno dell'applicazione, cioè integrata come aiuto in linea, preferibilmente sensibile al contesto, e producibile anche come manualistica cartacea;
- In caso di fornitura di nuove apparecchiature di sala, manuali tecnici e operativi ad esse relativi.

L'Ente potrà riprodurre senza limiti la guida utente e pubblicarla sui propri siti interni, ferma restando la piena responsabilità del fornitore per quanto attiene la riproduzione di contenuti di terze parti.

La documentazione dovrà essere in lingua italiana, salvo i manuali sistemistici e tecnici dei sottosistemi o del *middleware* utilizzato che potranno essere in inglese.

La documentazione includerà anche la descrizione delle dipendenze funzionali e tecniche dalle componenti la cui proprietà intellettuale è del fornitore.

Fa parte dei servizi di assistenza la produzione di documentazione aggiornata a ogni rilascio di modifiche e implementazioni significative della piattaforma.

Proprietà intellettuale

Ai sensi dell'art. 69 comma 2 del D. Lgs. 82/2005 (cd. Codice dell'Amministrazione Digitale) l'Ente è titolare di tutti i diritti sui programmi e i servizi delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, appositamente sviluppati per esso nel corso dell'esecuzione del presente contratto.

Articolo 2 – CORRISPETTIVO E DURATA DEL CONTRATTO

Durata del contratto

Il presente contratto, salvo diversa decisione dell'Amministrazione, ha inizio il 01/01/2023 e termina il 31/12/2023.

Corrispettivo Servizi

Il corrispettivo dei Servizi per l'anno 2023 ammonta a € **10.400** (diconsi diecimilaquattrocento) oltre IVA nei termini di legge. Non si prevedono costi inerenti alla sicurezza sul lavoro (L. 81/2008).

Corrispettivo forniture e servizi aggiuntivi

Il presente contratto prevede altresì:

- l'erogazione di n. 94 giornate lavorative di manutenzione evolutiva (MEV), al costo pro die di € 381, per un totale di € **35.814** (diconsi trentacinquemilaottocentoquattordici/00) oltre IVA. I prodotti forniti a seguito di tali MEV sono descritti nel paragrafo seguente;
- l'erogazione di n. 16 giornate lavorative di manutenzione adeguativa (MAC), da erogarsi **entro il 31/12/2022**, al costo pro die di € 375, per un totale di € **5.999,99** (diconsi cinquemilanovecentonovantanove/99) oltre IVA. Detti servizi aggiuntivi consistono nell'adeguamento e riorganizzazione degli archivi del RiCE risultanti dalla consultazione referendaria del giugno scorso e dalle elezioni politiche del 25 settembre u.s.

Descrizione forniture derivanti da attività MEV

Nuovi sviluppi UEL

- possibilità di gestire l'attributo che identifica la tariffa assicurativa e di conseguenza adeguare tutti i report e l'export finale per poter scorporare l'importo della tariffa assicurativa dalla fattura;
- per la fatturazione giornaliera: aggiunta di una riga sotto il valore netto (che continuerà a contenere il valore relativo alle tariffe assicurative emesse effettivamente in quell'intervallo di

tempo) che ha come intestazione “Assicurazione” e riporta il valore relativo alle tariffe Assicurazione (con valore negativo);

- possibilità di esportare in Excel i report di fatturato annuale e in generale tutti i report della fatturazione per una più agevole lettura dei dati.
- possibilità di scegliere due corsi sovrapposti durante l’iscrizione, senza essere bloccati, ma ricevendo un avvertimento per decidere se procedere oppure desistere dal tentare di aggiungere il corso alla tariffa;
- nella sezione report, riquadro riepilogo iscritti: ripristino dello storico dei dati degli anni precedenti, differenziando i criteri usati nei conteggi in questo modo:
 - 2021/2022 in poi: attuale criterio
 - 2020/2021 compreso e all’indietro nel tempo: vecchio criterio
- allineamento del numero di iscritti in tutte le componenti (filtro / report / ecc.)
- allineamento delle fatture esportabili in fatturazione con i risultati totali delle colonne che appaiono a video;

Le attività comprendono test e installazione. Per la loro esecuzione si prevede l’impiego di n. 30 giornate delle 94 di cui al paragrafo precedente.

Conversione di Rice in applicazione ‘responsive’

Con la trasformazione dell’applicazione Rice in responsive web si avrà la possibilità di adattare i contenuti delle pagine a qualsiasi risoluzione o orientamento dello schermo su cui si sta navigando, per consentire la fruizione anche su cellulare o tablet. Lo sviluppo in tal senso comporta una serie di azioni:

- semplificazione dei contenuti mostrati per una navigazione più facile quando si utilizzano piccoli schermi
- definizione di una lista delle dimensioni del viewport sui principali dispositivi
- definizione dei breakpoint
- utilizzo di layout fluidi e misure relative (passaggio dall’utilizzo di misurazione in pixel a una misurazione in punti percentuali)
- inserimento nell’applicazione di framework e di elementi di librerie di supporto (Bootstrap / HTML5Shiv / EnquireJS / Modernizr / AdaptJS)

Le attività comprendono test e installazione. Per la loro esecuzione si prevede l’impiego di n. 47 giornate delle 94 di cui al paragrafo precedente.

Sviluppo su applicazione Vacanze anziani

- aggiunta della colonna "residenza" con i dati del quartiere di residenza all’interno del documento scaricabile dai risultati di ricerca delle domande di iscrizione e nelle graduatorie
- differenziazione tra quartiere di residenza e quartiere di iscrizione
- possibilità di filtrare i risultati anche per quartiere di residenza

Le attività comprendono test e installazione. Per la loro esecuzione si prevede l’impiego di n. 17 giornate delle 94 di cui al paragrafo precedente.

Le eventuali giornate lavorative residue rimarranno a disposizione dell’Ente per ulteriori MEV.

Corrispettivo totale

Il corrispettivo totale dei servizi e delle forniture previste dal presente contratto ammonta alla somma degli importi di cui ai paragrafi precedenti, per un totale di € **52.214** oltre IVA di legge.

Articolo 3 – AGGIUDICAZIONE E STIPULAZIONE DEL CONTRATTO

La stipula del contratto è contestuale all’esecutività della determinazione dirigenziale di impegno della relativa spesa.

L'Amministrazione dichiarerà decaduto l'Appaltatore, fatto salvo il diritto di agire per il risarcimento del danno, qualora ricorra uno dei seguenti casi:

- a) mancata presentazione della cauzione definitiva;
- b) mancata presentazione della documentazione richiesta, anche in ordine agli adempimenti RGPD;
- c) esito negativo delle verifiche sul possesso dei requisiti;
- d) esito negativo, precedente alla stipula del contratto, delle verifiche ex art. 71 comma 2, D.P.R. 445/2000;
- e) mancata stipula del contratto da parte dell'Appaltatore;
- f) mancato inizio del servizio da parte dell'Appaltatore, qualora esso non dipenda da cause di forza maggiore o non sia dovuto a ritardi degli adempimenti dell'Ente.

Articolo 4 – MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

Condizioni generali del servizio

- i) L'erogazione del servizio è prevista tutti i giorni lavorativi dell'anno, fatti salvi eventuali accordi intercorsi con il RUP in ordine ad alcuni giorni di fermo nel periodo estivo. Nella comunicazione del fermo il Fornitore indica comunque un numero di telefono cellulare di un suo tecnico reperibile.
- ii) Il servizio si svolge dal lunedì al venerdì con orario almeno 9 – 17, fatte salve necessità straordinarie di prolungamento dell'orario del servizio stesso, che verranno comunicati, tramite ticket e con congruo preavviso, dagli utenti appositamente autorizzati dal RUP. Negli altri casi, gli orari degli interventi presso le sedi d'uso verranno preventivamente concordati con i referenti dell'Ente.
- iii) 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 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.
- iv) Gli specialisti del fornitore concorderanno le modalità di effettuazione con il personale incaricato dal RUP e opereranno preferibilmente tramite collegamento remoto in VPN ma, qualora necessario e in caso di urgenza, a giudizio insindacabile del DEC o del RUP (che ne daranno, per quanto possibile, congruo preavviso), l'intervento deve essere effettuato di presenza nelle sedi comunali, nel rispetto della normativa di sicurezza (non è tuttavia necessario il DUVRI, poiché non sussistono rischi di interferenza) e di prevenzione sanitaria.
- v) L'installazione degli aggiornamenti del software oggetto dei servizi, a qualunque titolo prodotti è a carico del Fornitore e avverrà con le modalità specificate nell'allegato 1. In particolare, il Fornitore si impegna a rilasciare e installare sempre deliverable opportunamente testati in beta-test dal suo personale, salvo diversamente stabilito dal DEC durante l'esecuzione del contratto. L'Ente effettuerà comunque le verifiche contrattualmente previste.

Assistenza applicativa o supporto agli utenti

Il servizio consiste nell'attività di *help desk*, punto di accesso unificato per:

- i. ottenere tutte le informazioni necessarie a supportare gli utenti nell'utilizzo delle Applicazioni e nella fruizione dei servizi, secondo le modalità previste nei manuali d'uso;
- ii. segnalare eventuali problemi;
- iii. richiedere interventi manutentivi;
- iv. richiedere prolungamenti dell'orario di erogazione dei servizi.

Il Fornitore esegue una pluralità di compiti di assistenza applicativa e supporto agli utenti. Per l'espletamento del servizio vale quanto segue:

- I numeri telefonici aziendali dei tecnici individuati dal fornitore sono comunicati al RUP e al DEC, che potranno a loro volta, in caso di necessità, comunicarli ai propri collaboratori o ad utenti evoluti della piattaforma, previo avviso al Fornitore.
- Gli utenti possono rivolgersi ai tecnici incaricati del Fornitore tramite *e-mail* oppure apertura diretta di un *ticket* sul sistema di *ticketing* oppure, solo gli abilitati, chiamata telefonica negli orari contrattualmente definiti.
- Le richieste di prolungamento dell'orario di erogazione dei servizi vanno poste dal personale autorizzato dell'Ente con un preavviso minimo di 24 ore solari.
- Il Fornitore si impegna a garantire la presenza di suo personale presso le sedi d'uso, nelle giornate e negli orari richiesti, quando tale presenza sia motivatamente richiesta da un utente autorizzato. Il DEC è comunque l'unica figura preposta a decidere in ultima istanza: i) la priorità nel caso di più richieste concomitanti; ii) l'effettiva necessità di intervento, nel caso di richieste segnalate come sovrabbondanti dal Fornitore.
- Per l'erogazione del servizio, il Fornitore si avvarrà del personale qualificato di cui all'art. 5. Detto personale dovrà rendersi reperibile durante gli orari di servizio contrattualmente definiti.
- Al termine dell'intervento gli incaricati del Fornitore inseriranno la chiusura del *ticket* sul sistema eventualmente utilizzato (Mantis o GLPI), chiusura che sarà sottoposta a convalida da parte del personale preposto dell'Ente. **La nota di chiusura riporterà una descrizione sintetica ma significativa degli interventi effettuati.**

Manutenzione correttiva

Per manutenzione correttiva si intendono tutte le operazioni volte al mantenimento della continuità delle prestazioni di servizio del sistema, attraverso la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti di ogni suo eventuale difetto o malfunzionamento.

La manutenzione correttiva è normalmente innescata da una segnalazione (*ticket*) di impedimento all'esecuzione dell'applicazione o di una sua funzione o dal riscontro di differenze fra l'effettivo funzionamento o risultato del software applicativo e quello atteso, per esempio come *output* di dati, previsto dalla relativa documentazione o comunque determinato dai controlli che vengono svolti durante l'attività dell'utente.

Il malfunzionamento potrebbe dunque riguardare un errore di esecuzione di una funzionalità, oppure un mancato raggiungimento di un obiettivo di *performance* riguardante la capacità o la disponibilità delle funzionalità applicative o di un obiettivo di risultato riguardante i dati attesi da una determinata elaborazione o la composizione di un documento che deve essere gestito tramite la piattaforma.

I malfunzionamenti imputabili a difetti presenti nel codice sorgente, o nelle specifiche di formato o di base dati, non rilevati a suo tempo durante il ciclo di sviluppo o in collaudo, sono risolti dal servizio di manutenzione correttiva con la riparazione del codice sorgente.

Qualora per l'esecuzione dell'intervento sia stimata dal Fornitore la necessità di un fermo del sistema informativo o di sua parte o funzionalità, è necessaria l'autorizzazione del DEC. In ogni caso le modalità di esecuzione devono essere concordate con il personale tecnico dell'Ente. I tempi massimi di presa in carico, di risposta e di risoluzione sono indicati nella tabella sottostante:

Tabella degli SLA

Tipologia	Tempo di presa in carico	Tempo di risposta
1. L'intera applicazione è indisponibile agli utenti	1	2
2. Funzionalità critiche dell'applicazione sono indisponibili agli utenti	4	8
3. Funzionalità non critiche dell'applicazione sono indisponibili agli utenti	8	16
4. Funzionalità non critiche dell'applicazione sono indisponibili, ma non c'è immediato impatto sull'operatività degli utenti	12	48
5. Richiesta di assistenza generica o di chiarimenti	16	48

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 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'Appaltatore, di oggettiva impossibilità di una sua risoluzione, a meno di non apportare significative modifiche, anche di carattere strutturale, alla piattaforma. Solo in quest'ultimo caso è ammessa la possibilità di suggerire una soluzione alternativa per aggirare il problema, che comunque dovrà essere temporanea.

Per i ticket di tipologia 1 e 2, la risoluzione del problema o l'applicazione di una patch temporanea dovrà avvenire entro al massimo due giorni solari (48 ore consecutive) decorrenti dalla comunicazione della diagnosi.

Nel caso di malfunzionamenti le cui cause non sono imputabili a difetti presenti nel software applicativo, ma a errori tecnici, operativi o d'integrazione con altri sistemi (per esempio uso improprio delle funzioni, ecc.), il servizio di manutenzione correttiva dovrà comunque assicurare un valido supporto all'attività diagnostica sulla causa del malfunzionamento, a fronte della segnalazione pervenuta, la cui soluzione è demandata ad altre strutture.

Sono parte integrante della manutenzione correttiva le seguenti attività:

- rilascio della soluzione modificata negli ambienti di collaudo ed esercizio secondo le politiche di sicurezza definite dal committente;
- supporto alla verifica di conformità della manutenzione effettuata;

- contributi di competenza sistemistica e specialistica di prodotto necessari alla corretta soluzione del malfunzionamento;
- ripristino basi dati difettate dall'errore.

A seguito di ogni attività di manutenzione correttiva, il Fornitore è tenuto ad aggiornare la documentazione del sistema informativo e la lista oggetti software.

Gestione del sistema

Il Fornitore si obbliga alla costante ricerca della migliore efficienza possibile delle Applicazioni e ad assicurarne la sicurezza.

Allo scopo di sostenere la qualità e conservare i livelli prestazionali delle Applicazioni, il Fornitore dunque effettuerà il servizio di gestione sistemistica, per l'ottimizzazione e la messa a punto periodica delle prestazioni del sistema (c.d. "*fine tuning*"). Per gestione delle Applicazioni si intende, quindi, l'insieme organizzato di attività messe in atto dal Fornitore per garantire preventivamente e proattivamente la continuità operativa e la sicurezza, senza degradazione delle normali prestazioni e della disponibilità dell'applicazione nei confronti degli utenti.

Nel caso di erogazione delle Applicazioni in cloud come SaaS (di cui all'ipotesi B. del paragrafo "Infrastruttura tecnologica di dispiegamento" dell'art. 1), sono comprese nel servizio in oggetto i servizi cloud e le attività finalizzate a garantire continuità di servizio, sicurezza e adeguate prestazioni: es. backup, *disaster recovery*, risorse hardware.

In ogni caso l'aggiornamento di sicurezza delle Applicazioni è responsabilità implicita del Fornitore, in tutto o in parte come supporto attivo sulla base del ruolo gestionale che esso riveste.

La cadenza di tali aggiornamenti è preferibilmente trimestrale e, comunque, non superiore all'annualità e/o a valle di verifiche interne.

L'Appaltatore curerà i seguenti aspetti, sempre sotto il controllo e la supervisione del personale tecnico dell'Amministrazione e fornendogli rapporti e statistiche sull'andamento delle prestazioni rispettando una cadenza concordata:

- Monitoraggio del database dedicato/locale che ospita dati e documenti della piattaforma, le procedure e gli *script* di salvataggio dei dati ed i relativi ripristini.
- Cura della perfetta efficienza dei componenti, del *middleware* e del *framework* impiegati [dall'Applicazione | dalle Applicazioni], con applicazione dei relativi aggiornamenti.
- Verifica periodica dei programmi, dei moduli applicativi, delle relative modifiche e delle personalizzazioni, anche per quello che riguarda gli aspetti di sicurezza.

L'Amministrazione curerà invece i seguenti aspetti:

- Funzionamento a livello hardware e del sistema operativo dei server e degli altri apparati coinvolti, qualora l'infrastruttura tecnologica di dispiegamento sia nella disponibilità dell'Ente.
- Quotidiana esecuzione dei backup del database e dei sistemi software coinvolti.
- Gestione degli utenti e relative autorizzazioni.

Prima di effettuare ogni intervento, l'Appaltatore informerà il DEC e ne otterrà il parere favorevole.

Manutenzione adeguativa

Questo servizio comprende l'attività di manutenzione volta ad assicurare la costante aderenza delle Applicazioni all'ambiente tecnologico del sistema informativo comunale o a risolvere piccole esigenze sorte in corso d'opera e include:

- adeguamenti dovuti a seguito di cambiamenti di condizioni al contorno (ad esempio per variazioni al numero utenti, per migliorie di performance, per aumento delle dimensioni delle basi dati, ecc.);
- altri interventi di modifica dei parametri di funzionamento e/o modifiche dei valori delle tabelle di sistema, qualora la loro esecuzione non sia sufficientemente documentati nella documentazione utente;
- semplici estrazioni di dati e query non previste fra quelle invocabili dall'interno delle Applicazioni;
- adeguamenti necessari per innalzamento di versioni del software di base;
- adeguamenti necessari per innalzamento di versioni dei pacchetti software utilizzati;
- adeguamenti intesi all'introduzione di nuove modalità di gestione del sistema;
- adeguamenti a fronte di migrazioni di piattaforma, anche verso cloud in modalità SaaS, se già non previsto contrattualmente, o diverso gestore cloud, qualora l'Ente decida di avvalersi di uno diverso da quello contrattualmente stabilito;
- modifiche, anche massive, non a carattere funzionale, alle Applicazioni (ad esempio cambiamento di titoli sulle maschere, ecc.);
- altri piccoli interventi finalizzati a una migliore fruizione del software applicativo in esercizio.

Il Fornitore dovrà garantire l'aggiornamento della piattaforma ogniqualvolta vengano rilasciati nuove *release* o pacchetti, ecc. garantendone il corretto funzionamento. A seguito dell'aggiornamento, l'Amministrazione svolgerà sessioni di verifica ad hoc del funzionamento delle Applicazioni e dell'assenza di effetti collaterali.

Gli ambienti di stage/ test e produzione devono essere periodicamente allineati, con periodicità disposta dal DEC.

In ogni caso, prima dell'effettuazione di un intervento di manutenzione adeguativa è necessaria l'autorizzazione del DEC e le modalità di esecuzione devono essere concordate con il personale tecnico dell'Ente.

Forniture aggiuntive di manutenzione evolutiva (MEV)

Si tratta in questo paragrafo della fornitura ad hoc di moduli software riguardanti parti e aspetti non presenti o non completamente sviluppati, ovvero modifiche importanti di uno o più parti delle Applicazioni.

Anche questi interventi possono essere richiesti esclusivamente dal RUP o dal DEC e le modalità di esecuzione concordate con il personale tecnico dell'Amministrazione.

Il successivo art. 10 stabilisce i casi e i limiti entro i quali è possibile procedere a modifiche contrattuali, per l'esecuzione di MEV, senza necessità di svolgere una nuova procedura di affidamento.

Lo sviluppo di una richiesta di ulteriori prestazioni si articola nelle attività di approfondimento dei requisiti utente e analisi di dettaglio. Al termine di questa attività, il Fornitore comunica al RUP e al DEC la stima delle giornate lavorative ritenute necessarie. Il primo, sentito il DEC, decide se avallare o no l'esecuzione e tale numero di giornate lavorative. Se la valutazione è positiva, il RUP autorizza direttamente l'esecuzione se sono disponibili giornate lavorative a consumo, oppure acquisisce l'offerta formale del Fornitore e, nei limiti contrattuali di cui all'art. 10, procede con la determinazione di affidamento.

Le attività per l'esecuzione delle MEV consistono in quanto segue:

- Realizzazione, per quanto possibile nel rispetto degli standard tecnici dell'Ente.
- Test e rilascio delle nuove funzionalità, compreso il supporto alla messa in esercizio.
- Supporto alle verifiche tecnico/funzionali, consistente in:
 - predisposizione dell'ambiente di collaudo, di *testing* proceduralizzato e della relativa documentazione (definizione e caricamento della base dati, installazione del software applicativo, personalizzazione del software di base, caricamento degli script di test ecc.) ed esecuzione dei test proceduralizzati;
 - supporto alle attività di verifica e risoluzione tempestiva dei malfunzionamenti riscontrati;
 - passaggio di conoscenza alle strutture preposte relativamente alle funzionalità nuove o modificate in seguito all'intervento.
- Redazione e/o aggiornamento della documentazione.

Articolo 5 – PERSONALE DEL COMMITTENTE E DELL'APPALTATORE

Personale del committente

Le figure di riferimento dell'Ente nei confronti del Fornitore sono di seguito identificate:

- Il RUP, designato dall'Ente ai sensi dell'art. 31 del Codice, nella persona del dirigente del Servizio Gestione Infrastrutture Tecnologiche della DSI.
- Il DEC, designato dall'Ente ai sensi del Codice e, in particolare, in ottemperanza alle linee guida ANAC n. 3, art. 10 comma 2 lett. b., stante che la presente fornitura risulta particolarmente complessa sotto il profilo tecnologico, è il responsabile della PO "Progetti di innovazione del sistema informativo", appartenente al Servizio Gestione Infrastrutture Tecnologiche della DSI. Il DEC, nel suo agire, si conformerà alle disposizioni del Decreto (vd., in particolare, dall'art. 17 e seguenti del Decreto medesimo).

Il personale della predetta PO, oltre alle operazioni di inserimento *ticket* normalmente disponibili agli utenti, avrà la possibilità di consultare in lettura la totalità dei *ticket* inerenti il Comune di Firenze e potranno generare ed estrarre rapporti significativi, atti sia a misurare il grado di efficienza e di efficacia dell'Appaltatore 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.

I dirigenti e i responsabili degli uffici utenti comunicano direttamente con il personale operativo del Fornitore per lo svolgimento delle attività quotidiane in fase di esercizio, ma ogni richiesta onerosa deve essere autorizzata dal RUP; richieste non onerose, ma comunque di un certo impatto, possono essere autorizzate dal DEC.

Gli utenti autorizzati pongono le richieste attraverso il sistema di ticketing.

L'Ente comunicherà tempestivamente al referente commerciale del Fornitore ogni variazione in merito alle figure di riferimento.

Personale dell'Appaltatore

Il referente commerciale è la figura cui si rapportano il RUP e il DEC per tutte le comunicazioni inerenti ai rapporti contrattuali e di natura non strettamente tecnico-operativa.

Il numero e la qualifica delle unità di personale da impiegare nei ruoli operativi nell'appalto sono indicati dal Fornitore, su richiesta del RUP, tramite PEC entro due giorni lavorativi dalla richiesta. In allegato a tale PEC, il Fornitore inserirà specifica/he liberatoria/e al trattamento dei propri dati personali, sottoscritta/e da ciascuna unità di personale menzionata, ai soli fini correlati all'esecuzione del contratto.

Fra il personale indicato dal Fornitore vi è il capo-progetto. Ogni risorsa impiegata dovrà possedere, oltre agli eventuali titoli di studio specificati dal Fornitore, un'adeguata esperienza professionale nei settori del software applicativo, delle basi dati e della *system integration*.

Il Fornitore si impegna a dare immediata comunicazione al RUP e al DEC della cessazione di ogni unità e a sostituirla nel più breve tempo possibile con una dalle caratteristiche analoghe. In caso di mancato adempimento si applicano le penali di cui all'art. 15 comma 2.

Articolo 6 – TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Contestualmente alla stipula del contratto, il Fornitore è nominato responsabile esterno del trattamento dei dati personali gestiti [dalle Applicazioni, ai sensi dell'art. 28 del Regolamento UE 679/2016 (GDPR)].

È condizione dell'efficacia del presente contratto e per il pagamento delle prestazioni erogate, l'indicazione, contestuale alla stipula, da parte del Fornitore, 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.

Articolo 7 – VERIFICHE E CERTIFICATO DI REGOLARE ESECUZIONE

Verifiche del DEC in corso di esecuzione

Nel corso dell'intera durata contrattuale il DEC eserciterà, ai sensi dell'art. 18 del Decreto, il coordinamento, la direzione e il controllo tecnico-contabile dell'esecuzione del contratto. Il comma 2 dell'articolo 18 del Decreto specifica le attività di controllo del DEC, in ordine alle quali, e specificamente di quelle di cui alla lett. f) del comma, il DEC stesso si avvale delle strutture amministrative dell'Ente per gli aspetti di loro specifica competenza. I controlli attinenti al profilo della lett. f) attengono a quanto segue:

- regolare impiego della manodopera, ivi inclusa la verifica della rispondenza del personale effettivamente impiegato dal fornitore a quanto indicato in sede di offerta;

- rispetto dei Contratti Collettivi di Lavoro;
- osservanza della normativa antinfortunistica;
- regolare assolvimento degli obblighi contributivi;
- adempimento degli obblighi fiscali.

Ai sensi del comma 3 dell'art. 18 del Decreto, il DEC segnala tempestivamente al RUP eventuali ritardi, disfunzioni o inadempimenti rispetto alle prescrizioni contrattuali.

Stati di avanzamento ed emissione del relativo certificato di regolare esecuzione

Tenuto conto delle caratteristiche specifiche delle prestazioni oggetto del presente contratto, il RUP, avvalendosi del DEC e del restante personale tecnico dell'Ente, svolgerà i SAL (ovverossia sessioni di lavoro volte a certificare la corretta esecuzione delle prestazioni), finalizzati (salvo accertamento contrario) all'emissione del CRE ai sensi dell'art. 102 co. 2 del Codice.

Essi verranno svolti con la compresenza del personale tecnico del Fornitore e di quello dell'Ente.

Apposito verbale terrà traccia dei controlli svolti. Ogni verbale è compilato dai tecnici dell'Ente, sottoscritto dal RUP e, per presa visione, dal Fornitore. In esito alla sottoscrizione di ciascun verbale, relativo al periodo contrattuale di volta in volta sottoposto a verifica di conformità, il RUP emetterà, ai sensi dell'art. 102, comma 2 del Codice, il CRE, attestante che l'oggetto del contratto in termini di prestazioni, obiettivi e caratteristiche tecniche, economiche e qualitative, è stato eseguito nel rispetto delle previsioni contrattuali.

In particolare, i SAL sono da effettuarsi entro il 31 gennaio successivo alla fine di ciascuno degli anni di esercizio contrattualmente stabiliti.

Essi consisteranno nel controllo che il Fornitore, durante il trascorso esercizio, si sia puntualmente attenuto alle pattuizioni contrattuali, con riguardo particolare agli SLA. In ogni caso, verranno verificati i seguenti aspetti:

- a) efficienza nella ricezione e nella successiva gestione delle segnalazioni; a questo proposito verranno eseguiti, a titolo esemplificativo e non esaustivo, i seguenti controlli:
 - esame del registro dei ticket dell'annualità precedente, con riscontro delle difformità nei tempi di presa in carico, risposta e risoluzione rispetto ai ticket stessi;
 - tutti gli altri aspetti – qualitativi e di altro genere – che non possono, singolarmente, essere oggetto di specifici e puntuali ticket, verranno desunti anche dalle comunicazioni del DEC inviate in corso di esecuzione del contratto, come stabilito al paragrafo “Verifiche del DEC in corso di esecuzione”;
- b) giorni complessivi di presenza presso le sedi di espletamento del servizio;
- c) orari giornalieri di erogazione del servizio di assistenza applicativa, compresi gli eventuali prolungamenti di orario;
- d) tempi di risoluzione nel caso di richieste di interventi di manutenzione correttiva, ivi incluse le richieste inerente a malfunzionamenti del servizio SaaS nel caso in cui sia stata attivata tale modalità;
- e) tempestiva, corretta e completa esecuzione degli interventi di manutenzione adeguativa;
- f) aggiornamento della documentazione;
- g) se le Applicazioni sono di proprietà dell'Ente, e pubblicata/e sul “portale del riuso” nazionale, che tutte le modifiche e aggiunte intervenute dall'ultimo SAL siano riportate sul portale stesso;

h) rispetto dei requisiti specifici dei servizi di cui all'art. 4.

Se i SAL hanno esito negativo, si applica la penale di cui all'art. 15 p.ti 1 o 2, per un importo massimo del 10% del suo importo.

Articolo 8 – DOMICILIO DELLA DITTA APPALTATRICE

L'Appaltatore non ha obbligo di domicilio nel territorio comunale. I suoi tecnici, in caso di necessità, devono tuttavia poter raggiungere la sede indicata dal DEC o dal RUP nei casi di cui al punto iv) del par. "Condizioni generali del servizio" del precedente art. 4.

Articolo 9 – CESSIONE DEL CONTRATTO E CESSIONE DEI CREDITI

È vietata la cessione del contratto a pena di nullità, salvo quanto previsto nell'art. 106 del D.lgs. 50/2016.

Fermo il divieto di cedere il contratto, non sono considerate cessioni ai fini del presente contratto le modifiche di sola denominazione sociale o di ragione sociale o i cambiamenti di sede, purché il nuovo soggetto espressamente venga indicato subentrante nel contratto in essere con il Comune.

In materia di cessione di crediti derivanti dal contratto si applica l'art. 106, comma 13, del D.lgs. 50/2016.

Articolo 10 – MODIFICHE IN CORSO DI ESECUZIONE DEL CONTRATTO

Nessuna variazione o modifica al contratto può essere apportata dall'Appaltatore, se non è autorizzata dal RUP nel rispetto delle condizioni e dei limiti di seguito descritti.

Le modifiche non previamente autorizzate non danno titolo a pagamenti o rimborsi di sorta e, ove il RUP lo giudichi opportuno, comportano la rimessa in pristino, a carico dell'Appaltatore, della situazione originaria preesistente.

Il RUP può disporre variazioni al contratto, senza una nuova procedura di affidamento, a norma dell'art. 106 co. 1 del Codice, nei seguenti casi:

- a) Scelta, ai sensi della lett. a) del comma sopracitato, di un CSP diverso da quello presso il quale, nel caso di dispiegamento in modalità SaaS, le Applicazioni sono contrattualmente attestata/e. La decisione, in tal caso, deve essere motivata da comprovate cause tecniche, economiche o di altro genere. A titolo esemplificativo e non esaustivo: ripetuti malfunzionamenti del *data-center* del CSP contrattualizzato, risparmi ottenibili nei collegamenti al *data-center* o nei canoni applicati dal nuovo CSP o migliori condizioni di servizio, di sicurezza o di natura tecnologica da esso applicate.
- b) Ai sensi della lett. b) del sopracitato comma, per servizi supplementari, incluse le MEV, da parte del contraente originale, il cui prezzo non ecceda il 50% del valore del contratto iniziale, che si siano resi necessari e non erano inclusi nell'appalto iniziale, ove un cambiamento del contraente produca entrambi i seguenti effetti:
 - 1) risulti impraticabile per motivi economici o tecnici;

- 2) comportamenti per l'Amministrazione notevoli disguidi o una consistente maggiorazione dei costi.
- c) Ai sensi della lett. c) del sopracitato comma, qualora il prezzo non ecceda il 50% del valore del contratto iniziale e ove siano soddisfatte tutte le seguenti condizioni:
 - 1) la necessità di modifica è determinata da circostanze imprevedute e imprevedibili per l'Amministrazione. Tra le predette circostanze può rientrare anche la sopravvenienza di nuove disposizioni legislative o regolamentari o provvedimenti di autorità od enti preposti alla tutela di interessi rilevanti;
 - 2) la modifica non altera la natura generale del contratto.

L'Amministrazione, ai sensi dell'art. 106 co. 12 del Codice, qualora in corso di esecuzione si renda necessario un aumento o una diminuzione delle prestazioni fino a concorrenza del quinto dell'importo del contratto, può imporre all'Appaltatore l'esecuzione alle stesse condizioni previste nel contratto originario. In tal caso l'Appaltatore non può far valere il diritto alla risoluzione del contratto.

In ogni caso il Fornitore ha l'obbligo di eseguire tutte quelle variazioni di carattere non sostanziale che siano ritenute opportune dall'Amministrazione e che il DEC abbia ordinato, a condizione che non mutino sostanzialmente la natura delle attività oggetto del contratto e non comportino a carico dell'Appaltatore stesso maggiori oneri.

Articolo 11 – SOSPENSIONE DELL'ESECUZIONE DEL CONTRATTO

Si applica in materia, per quanto compatibile, l'art. 107 del Codice. Il DEC si conforma all'art. 23 del Decreto.

Alla scadenza il rapporto si intende risolto di diritto senza obbligo, né onere di disdetta.

Articolo 12 – GARANZIE E COPERTURE ASSICURATIVE

Cauzione definitiva

L'Appaltatore è obbligato a costituire una garanzia definitiva, sotto forma di cauzione o fideiussione, pari al 10% dell'intero importo contrattuale. La mancata costituzione della garanzia determina la decadenza dell'affidamento. L'Ente agirà per la tutela dei suoi interessi e per il risarcimento dei danni causati dalla non effettuazione delle prestazioni.

La garanzia copre:

- a) l'adempimento di tutte le obbligazioni del contratto e del risarcimento dei danni derivanti dall'eventuale inadempimento delle obbligazioni stesse;
- b) il rimborso delle somme pagate in più all'Appaltatore rispetto alle risultanze della liquidazione finale, salva comunque la risarcibilità del maggior danno;
- c) le maggiori spese sostenute per il completamento dei servizi nel caso di risoluzione disposta in danno dell'Appaltatore;
- d) le inadempienze derivanti dalla inosservanza di norme e prescrizioni dei contratti collettivi, delle leggi e dei regolamenti sulla tutela, protezione, assicurazione, assistenza e sicurezza fisica dei lavoratori.

Tale garanzia fideiussoria può essere:

- 1) assicurativa, con clausola di pagamento a prima richiesta (operatività entro 15 giorni a semplice richiesta scritta della stazione appaltante e rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale e rinuncia all'eccezione di cui all'art.1957, comma 2, codice civile);
- 2) bancaria, con clausola di pagamento a prima richiesta (operatività entro 15 giorni a semplice richiesta scritta della stazione appaltante e rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale e rinuncia all'eccezione di cui all'art.1957, comma 2, codice civile);
- 3) con polizza rilasciata dagli intermediari finanziari iscritti nell'elenco speciale di cui all'art.107 D. lgs.n.385/1993 ss. mm. che svolgono in via esclusiva o prevalente attività di rilascio di garanzia, a ciò autorizzati dal Ministero del Tesoro, del Bilancio e della programmazione economica.

Tale garanzia sarà svincolata, secondo quanto previsto dall'art 103 comma 5, progressivamente a misura dell'avanzamento dell'esecuzione, nel limite massimo dell'80% dell'importo garantito.

L'ammontare residuo, pari al 20%, sarà svincolato a conclusione del contratto, successivamente all'emissione del certificato di verifica di conformità.

Le suddette garanzie dovranno essere conformi a quanto previsto dal decreto 12.3.2004, n.123 del Ministero delle Attività Produttive.

Polizza a garanzia della rata di saldo

Il pagamento della rata di saldo è subordinato alla costituzione di una cauzione o di una garanzia fideiussoria bancaria o assicurativa pari all'importo della medesima rata di saldo maggiorato del tasso di interesse legale applicato per il periodo intercorrente tra la data di emissione del certificato di verifica di conformità e l'assunzione del carattere di definitività del medesimo.

Articolo 13 – REQUISITI DEI FIDEIUSSORI

La garanzia fideiussoria a scelta dell'Appaltatore può essere rilasciata da imprese bancarie o assicurative che rispondano ai requisiti di solvibilità previsti dalle leggi che ne disciplinano le rispettive attività o rilasciata dagli intermediari finanziari iscritti nell'albo di cui all'articolo 106 del decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385, che svolgono in via esclusiva o prevalente attività di rilascio di garanzie e che sono sottoposti a revisione contabile da parte di una società di revisione iscritta nell'albo previsto dall'articolo 161 del decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58 e che abbiano i requisiti minimi di solvibilità richiesti dalla vigente normativa bancaria assicurativa.

Articolo 14 – PAGAMENTI

L'Amministrazione procederà al pagamento sulla base delle verifiche di cui all'art. 7 del presente contratto.

Il pagamento in favore del Fornitore sarà effettuato secondo le norme di legge in vigore. Il Fornitore dovrà sempre indicare nelle fatture le modalità di pagamento e riportare obbligatoriamente gli estremi del contratto, il codice CIG e gli estremi della determinazione dirigenziale che autorizza la spesa.

Il corrispettivo pattuito verrà fatturato successivamente alla data di sottoscrizione del contratto ed erogato in tranche annuali, salvo diverso accordo con il RUP riguardante l'eventuale pagamento con cadenza al più semestrale.

Le fatture dovranno avere formato digitale, più precisamente un tracciato xml e pervenire esclusivamente tramite il Sistema di interscambio (SDI). A tal fine si comunica il codice univoco della scrivente Direzione: D9IDV3.

Le fatture dovranno obbligatoriamente riportare gli estremi del contratto, il codice CIG e gli estremi della determinazione dirigenziale che autorizza la spesa. In relazione all'IVA, va inoltre riportata la dizione "scissione dei pagamenti – art. 17 ter del DPR 633/1972", così come indicato nel D.M. del 23/01/2015 relativo allo *split payment*: in assenza di tale dicitura le stesse non saranno accettate.

Il pagamento, al netto delle eventuali penali applicate, verrà effettuato entro 30 (trenta) giorni dalla data di ricevimento della relativa fattura e sarà comunque subordinato alla verifica della regolarità contributiva risultante dal Documento Unico di Regolarità Contributiva (DURC) e, in generale, alle verifiche di legge.

Ai sensi dell'art. 30, comma 5-bis del D.Lgs, 50/2016, l'Ente opererà sull'importo netto progressivo delle prestazioni una ritenuta dello 0,5% (zero virgola cinque per cento), che verrà svincolata solo in sede di liquidazione finale e dopo l'approvazione del C.R.E. e previa acquisizione del documento unico di regolarità contributiva.

Ai fini del pagamento del corrispettivo il Fornitore dovrà utilizzare uno o più conti correnti bancari o postali dedicati alle commesse pubbliche, secondo quanto previsto dalla Legge n. 136 del 13/08/2010.

Articolo 15 – PENALI

Casi di applicazione delle penali

Le penali, in conformità a quanto indicato dal D.P.R. 207/2010 e dal Codice, saranno applicate nei seguenti casi:

1. Mancato rispetto delle grandezze e degli elementi contrattuali per come rilevabile dall'esame dei *ticket* dell'anno precedente. Indipendentemente dall'entità dello scostamento in termini di maggior tempo impiegato per la presa in carico, risposta o risoluzione rispetto agli SLA di cui alla tabella dell'art. 4 paragrafo "Manutenzione correttiva", si calcola uno scostamento. Ogni punto percentuale di scostamenti rispetto al numero totale di *ticket* sottoposti nell'anno in esame determina l'applicazione di una penale pari allo 0,1% del prezzo complessivo della fornitura.
2. A parte i casi particolari di cui ai punti 2, 3 e 4 dell'art. 17, nei casi di carente o difforme erogazione delle prestazioni rispetto a quanto pattuito contrattualmente nonché mancato rispetto degli altri obblighi in materia ambientale, sociale e del lavoro, sia segnalate dal DEC in ordine ai profili di controllo sottoposti alla sua valutazione (vd. art. 18 co. 2 del Decreto), sia rilevate indipendentemente dal RUP durante l'esecuzione del contratto. Sono inclusi in tali profili di valutazione il rispetto dei requisiti dei servizi di cui all'art. 5 e ogni altra prescrizione obbligatoria del presente contratto. Ogni carenza o difformità dà luogo all'applicazione di una penale la cui entità è stabilita dal RUP in misura variabile dallo 0,1 (zero virgola uno) all'1

percento del prezzo complessivo della fornitura, in base alla sua gravità e rilevanza.

I casi rilevati a seguito dello svolgimento dei SAL sono soggetti ad immediata applicazione della penale, calcolata con le modalità esposte ai precedenti punti.

In corso di esecuzione del contratto, per quanto riguarda le casistiche dei punti 2 e 3, il RUP può inviare, qualora lo ritenga necessario anche sulla base di puntuale segnalazione del DEC, immediatamente (ovverosia senza attendere lo svolgimento del prossimo SAL), una comunicazione formale di richiamo all'azienda affidataria con l'indicazione delle criticità e carenze rilevate. Entro al massimo 3 (tre) giorni lavorativi a decorrere dalla data del richiamo, l'Appaltatore deve superare, laddove fattibile, tali criticità e carenze; o, altrimenti, predisporre un piano per il loro superamento, da sottoporre al RUP che stabilisce entro quando tale piano dovrà essere attuato, ivi compresa l'effettuazione dei relativi test. Superato tale termine, in presenza comunque di criticità e carenze, il RUP invierà una seconda comunicazione di richiamo ed applicherà contestualmente, per ogni giorno lavorativo trascorso dalla data da lui stabilita senza apprezzabili miglioramenti a riguardo delle situazioni segnalate, una penale dello 0,5% dell'importo dell'appalto, cumulativa su tutti gli elementi contestati.

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 dell'appalto, fino a risoluzione del problema riscontrato.

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. 17.

Per il calcolo delle penali, i valori ottenuti saranno arrotondati sempre per difetto al numero intero tralasciando, quindi, i decimali di euro.

Articolo 16 – TRATTAMENTO E TUTELA DEI LAVORATORI

L'Appaltatore è obbligato ad eseguire la prestazione oggetto del presente contratto nel rispetto delle norme dettate a tutela dei lavoratori.

Tutela retributiva

L'Appaltatore è obbligato ad osservare integralmente il trattamento economico e normativo stabilito nei contratti collettivi nazionali e territoriali in vigore per il settore e, se cooperativa, anche nei confronti dei soci, ed a continuare ad applicare i suddetti contratti collettivi anche dopo la loro scadenza e fino alla loro sostituzione. L'Appaltatore è altresì responsabile in solido dell'osservanza delle norme anzidette da parte dei subappaltatori nei confronti dei loro dipendenti per le prestazioni rese nell'ambito del subappalto.

I suddetti obblighi vincolano l'Appaltatore fino alla data del SAL anche se egli non fosse aderente alle associazioni stipulanti o dovesse recedere da esse ed indipendentemente dalla natura industriale ed artigiana, dalle dimensioni dell'Impresa e da ogni qualificazione giuridica.

In caso di ritardo della ditta appaltatrice nel pagamento delle retribuzioni dovute al personale impiegato nell'esecuzione del contratto, la stazione appaltante potrà intervenire - anche in corso di

esecuzione del contratto -, con la procedura individuata dall'art. 30, comma 6, del Codice, a pagare direttamente ai lavoratori le retribuzioni arretrate, sino a concorrenza delle prestazioni rese nell'ambito del rapporto e non ancora regolate, detraendone il relativo importo dalle somme dovute all'appaltatore.

Tutela previdenziale e assicurativa

L'Appaltatore dovrà altresì osservare le norme e le prescrizioni delle leggi e dei regolamenti vigenti sull'assunzione, tutela, protezione, contribuzione, assicurazione, infortuni ed assistenza dei lavoratori, comunicando, prima dell'avvio delle prestazioni di cui al presente contratto, gli estremi della propria iscrizione agli Istituti previdenziali ed assicurativi.

Ai sensi dell'art. 30, comma 5, del Codice, in caso di inadempienza contributiva risultante dal documento unico di regolarità contributiva relativo a personale dipendente impiegato nell'esecuzione del contratto, l'Ente trattiene dal pagamento l'importo corrispondente all'inadempienza per il successivo versamento diretto agli enti previdenziali e assicurativi. Sull'importo netto progressivo delle prestazioni è operata una ritenuta dello 0,50%; le ritenute possono essere svincolate soltanto in sede di liquidazione finale, dopo l'approvazione da parte della stazione appaltante del certificato di collaudo o di verifica di conformità, previo rilascio del documento unico di regolarità contributiva. Tutte le violazioni della tutela retributiva ovvero previdenziale e assicurativa saranno segnalate all'Ispettorato del Lavoro ed ai competenti enti previdenziali ed assicurativi.

Verifica della regolarità del rapporto di lavoro

Al fine di consentire la verifica della regolarità dei rapporti di lavoro, l'Appaltatore è obbligato ad osservare integralmente la disciplina relativa alla predisposizione e alla tenuta del libro unico del lavoro (artt.39 e 40 del D.L.112/2008 e ss.mm., convertito con modificazioni nella L.133/2008; D.M.9.7.2008).

Articolo 17 – RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

Sono causa di risoluzione del contratto i motivi individuati ai commi 1 e 2 dell'art. 108 del Codice.

In tutti i casi di risoluzione l'Appaltatore ha diritto soltanto al pagamento dei servizi regolarmente eseguiti, decurtato degli oneri aggiuntivi derivanti dallo scioglimento del contratto, fatto salvo quanto disposto dall'art. 108, comma 8, del Codice.

Sono altresì cause di risoluzione:

- 1) L'applicazione di penali complessivamente superiori al 10% dell'ammontare netto contrattuale;
- 2) Gravi violazioni degli obblighi assicurativi, previdenziali, e relativi al pagamento delle retribuzioni ai dipendenti impegnati nell'esecuzione dell'appalto (da contestare con le modalità di instaurazione del contraddittorio previste dall'art.108 Codice). In caso di DURC negativo per due volte consecutive il RUP, acquisita una relazione particolareggiata predisposta dal DEC, propone la risoluzione del contratto (da contestare con le modalità di instaurazione del contraddittorio previste dall'art.108 del Codice);
- 3) Impiego di personale non risultante dalle scritture o da altra documentazione obbligatoria, qualora il Fornitore non provveda all'immediata regolarizzazione (da contestare con le modalità di instaurazione del contraddittorio previste dall'art.108 del Codice);

- 4) Nel caso in cui, violando le disposizioni previste dall'art.3 della L.136/2010 ss.mm., le transazioni relative al presente contratto non siano effettuate avvalendosi di banche o della Società Poste Italiane Spa;
- 5) Negli altri casi espressamente previsti dal presente contratto.

Nei casi di risoluzione di cui ai precedenti commi nn. 2) e 3) l'Amministrazione procede alla contestuale comunicazione della risoluzione all'Osservatorio regionale dei contratti pubblici.

A seguito della risoluzione del contratto, in sede di liquidazione finale dei servizi dell'appalto risolto, l'Amministrazione pone a carico dell'Appaltatore inadempiente la maggiore spesa sostenuta per affidare i servizi ad altra impresa, qualora possibile, o altrimenti, in caso di mancanza di altri operatori economici in grado di fornire i medesimi servizi, il risarcimento del danno causato all'Amministrazione stessa dal fatto di non poter fruire dei servizi.

Articolo 18 – RECESSO

Salvo quanto previsto dagli artt. 88 comma 4 ter e 92, comma 4 D.Lgs. 159/2011, l'Amministrazione può recedere dal contratto in qualunque tempo previo il pagamento delle prestazioni relative ai servizi eseguiti, oltre al decimo dell'importo dei servizi non eseguiti.

Per il calcolo del decimo dell'importo si applica il comma 2 dell'art. 109 del Codice.

Per le modalità di esercizio del diritto di recesso si applica il comma 3 dell'art. 109 del Codice.

Articolo 19 – PROCEDURE DI AFFIDAMENTO IN CASO DI FALLIMENTO DELL'ESECUTORE O RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

Ai sensi e per gli effetti dell'art. 110 del Codice, l'Ente, in caso di fallimento dell'Appaltatore o di liquidazione coatta e concordato preventivo dello stesso ovvero procedura d'insolvenza concorsuale o liquidazione dell'appaltatore, o di risoluzione del contratto ai sensi dell'art. 108 del Codice ovvero di recesso ai sensi dell'art. 88, comma 4 ter, del D.Lgs 159/2011, ovvero in caso di dichiarazione giudiziale di inefficacia del contratto, interpella altri soggetti, al fine di stipulare un nuovo contratto per l'affidamento del completamento del servizio.

L'affidamento avviene alle medesime condizioni già proposte dall'Appaltatore in sede in offerta.

Articolo 20 – SUBAPPALTI, SUB-CONTRATTI, COTTIMI

Costituisce, ai sensi dell'art. 105 del Codice, subappalto qualsiasi contratto avente ad oggetto attività del contratto di appalto ovunque espletate che richiedono l'impiego di manodopera. Il Fornitore potrà affidare in subappalto i servizi compresi nel contratto previa autorizzazione della stazione appaltante purché, all'atto dell'offerta, siano stati indicati in apposita dichiarazione i servizi o le parti di servizi che si intende subappaltare o concedere in cottimo e l'Appaltatore dimostri l'assenza in capo ai subappaltatori dei motivi di esclusione di cui all'art. 80 del Codice.

L'Appaltatore comunica all'Ente, prima dell'inizio della prestazione, per tutti i sub-contratti che non sono subappalti, stipulati per l'esecuzione dell'appalto, il nome del sub-contraente, l'importo del

sub-contratto, l'oggetto del servizio affidato. Sono altresì comunicate all'Ente eventuali modifiche a tali informazioni avvenute nel corso del sub-contratto. È altresì fatto obbligo di acquisire nuova autorizzazione integrativa qualora l'oggetto del subappalto subisca variazioni e l'importo dello stesso sia incrementato nonché siano variati i requisiti di cui al comma 7 dell'art. 105 del Codice.

Il comma 3 dell'art. 105 citato elenca le categorie di servizi, che per le loro specificità, non si configurano come attività affidate in subappalto.

Nel contratto di subappalto i costi relativi alla sicurezza non sono soggetti a ribasso. A tal fine devono essere evidenziati separatamente nel relativo contratto conformemente a quanto previsto nel contratto principale.

Ai sensi del D.Lgs. 159/2011 ss.mm. in materia di documentazione antimafia, è fatto obbligo all'Appaltatore di acquisire e trasmettere all'Amministrazione, contestualmente alla suddetta istanza, i dati anagrafici dei soggetti sottoposti alla verifica antimafia come individuati dall'art. 85 del D.Lgs. 159/2011 ss.mm.ii.

Il Fornitore deve praticare, per le prestazioni affidate in subappalto, gli stessi prezzi unitari dell'affidamento, con ribasso non superiore al venti per cento, nel rispetto degli standard qualitativi e prestazionali previsti nel contratto di appalto.

L'Appaltatore corrisponde i costi della sicurezza e della manodopera, relativi alle prestazioni affidate in subappalto, alle imprese subappaltatrici senza alcun ribasso; l'Ente, sentito il DEC, provvede alla verifica dell'effettiva applicazione della presente disposizione.

Il contraente principale e il subappaltatore sono responsabili in solido nei confronti dell'Ente in relazione alle prestazioni oggetto del contratto di subappalto. L'Appaltatore è solidalmente responsabile con il subappaltatore degli adempimenti, da parte di questo ultimo, degli obblighi di sicurezza, retributivi e contributivi previsti dalla normativa vigente, salvo quanto previsto dal comma 8 dell'art. 105 del Codice.

L'Appaltatore ha l'obbligo di presentare bozza del contratto di subappalto presso l'Amministrazione almeno 20 giorni prima della data dell'effettivo inizio dell'esecuzione delle relative prestazioni, salva la riduzione del termine a 15 giorni nel caso di subappalti o cottimi di importo inferiore al 2% dell'importo delle prestazioni affidate o di importo inferiore a 100.00 euro.

Il Comune di Firenze non provvederà a corrispondere direttamente al subappaltatore o al cottimista l'importo delle prestazioni dagli stessi eseguiti, salvi i casi di cui al comma 13 dell'art. 105 del Codice. L'esecuzione delle prestazioni affidate in subappalto non può formare oggetto di ulteriore subappalto.

Ai fini della verifica del rispetto di quanto disposto dall'art. 3 della L. 136/2010, la bozza del contratto di subappalto ed il contratto di subappalto prevedono espressamente, a pena di nullità, per l'Appaltatore ed i subappaltatori l'obbligo della tracciabilità dei flussi finanziari relativi ai suddetti contratti. Analoga clausola espressa, sempre a pena di nullità, è contenuta nei contratti sottoscritti dall'Appaltatore con i subcontraenti.

Per tutto quanto non espressamente previsto dal presente articolo si applica la disciplina di cui all'art. 105 del Codice.

Articolo 21 – REVISIONE PREZZI

La revisione dei prezzi è motivatamente ammessa, in conformità con le previsioni in merito del d.l. 27 gennaio 2022 n. 4, convertito con l. 25 del 28 marzo 2022.

Articolo 22 – RESPONSABILITA' DELL'APPALTATORE

L'Appaltatore è l'unico responsabile dell'esecuzione delle forniture e prestazioni di servizio oggetto del contratto e in conformità alle migliori regole dell'arte, della rispondenza delle prestazioni alle condizioni contrattuali e del rispetto di tutte le norme di legge e di regolamento.

È suo obbligo adottare, nell'esecuzione delle obbligazioni contrattuali, tutti i provvedimenti e le cautele necessarie per garantire l'incolumità degli esecutori e rimane stabilito che egli assume ogni più ampia responsabilità sia civile che penale nel caso di infortuni.

L'Appaltatore si intende espressamente obbligato a tenere comunque sollevata e indenne la stazione appaltante da ogni e qualsivoglia danno, diretto e indiretto, causato a suoi dipendenti o a sue attrezzature derivanti da comportamenti di terzi, nonché da danni di qualsiasi natura che possano derivare a persone o a cose dall'attività del proprio personale in relazione ai servizi oggetto dell'appalto. L'Amministrazione sarà esentata da ogni azione, sia in via giudiziale che stragiudiziale, da chiunque instaurata.

L'Appaltatore risponde interamente per ogni difetto dei mezzi e attrezzature impiegati, anche se di proprietà comunale, nell'espletamento dei servizi, nonché degli eventuali danni a persone o cose che dagli stessi possano derivare.

L'Appaltatore dovrà attenersi a quanto disposto dal D.P.R. 16 aprile 2013, n. 62 (Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici, a norma dell'art. 54 del D.lgs. 30 marzo 2001, n. 165), entrato in vigore il 19 giugno 2013, nelle sue parti in cui estende gli obblighi in esso previsti per i pubblici dipendenti.

Articolo 23 – TRACCIABILITÀ DEI PAGAMENTI DI CUI ALLA L. 136/2010

L'Appaltatore dovrà attenersi in materia di tracciabilità dei pagamenti al pieno rispetto di quanto previsto dalla Legge 136/2010 e ss.mm.ii, "Piano straordinario contro le mafie", nonché delega al Governo in materia di normativa antimafia, ed in particolare utilizzare il conto corrente dedicato alla commessa di cui trattasi e registrare tutti i movimenti finanziari relativi all'appalto su detto conto, entro sette giorni dalla loro accensione, nonché, nello stesso termine, comunicare le generalità e il codice fiscale delle persone delegate ad operare su di essi. L'Appaltatore deve riportare gli estremi del conto corrente dedicato nei documenti fiscali che emetterà ai fini dell'ottenimento del pagamento.

In caso di successive variazioni, le generalità e il codice fiscale delle nuove persone delegate, così come le generalità di quelle cessate dalla delega devono essere comunicate entro sette giorni da quello in cui la variazione è intervenuta.

L'Appaltatore deve inoltre effettuare tutti i movimenti finanziari mediante bonifico o postale riportante il Codice Identificativo Gara (CIG) attribuito dall'autorità di vigilanza sui contratti pubblici.

Articolo 24 – SPESE CONTRATTUALI

Le spese di contratto ed accessorie e cioè tutte le spese e tasse, compresi eventuali diritti di segreteria, inerenti e conseguenti alla stipulazione del contratto e degli eventuali atti complementari, le spese per le copie esecutive, le tasse di registro e di bollo principali e complementari sono a carico dell'Appaltatore.

Articolo 25 - DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE E FORO COMPETENTE

La competenza a conoscere le controversie che potrebbero derivare dal contratto spetta, ai sensi dell'art. 20 del codice di procedura civile, al giudice del luogo dove il contratto è stato stipulato, nella fattispecie intendendosi Firenze.

È escluso il ricorso all'arbitrato e alla commissione.

Per la definizione delle controversie si applicheranno gli artt. 208 e seguenti del Codice.

Per Smallcodes s.r.l.

L'amministratore unico
Ing. Carlo Zoli

Per il Comune di Firenze

Il dirigente e RUP
Dr. Benedetto Femia

