

Spett.le

**Regola S.r.l.**

[regola@legalmail.it](mailto:regola@legalmail.it)

**Richiesta di preventivo per affidamento diretto ai sensi dell'art. 1 comma 2 lettera a) D.L. 76/2020 di un servizio di comunicazione massivo, multicanale per comunicazioni di emergenza e informazioni di pubblica utilità (public warning) rivolte alla popolazione presente nell'area fiorentina.**

### **1. Amministrazione aggiudicatrice**

Denominazione: Comune di Firenze – Direzione Ufficio del Sindaco: Servizio Progetto Comunicazione – Palazzo Vecchio – Firenze (di seguito anche S.A.)

PEC: [uff.sindaco@pec.comune.fi.it](mailto:uff.sindaco@pec.comune.fi.it)

Profilo di committente: [www.comune.fi.it](http://www.comune.fi.it)

Responsabile Unico del Procedimento: Dott.ssa Simona Errico – Dirigente del Servizio Progetto Comunicazione della Direzione Ufficio del Sindaco.

**CIG 99062521C3**

**CPV 72400000-4** Servizi di programmazione di applicazioni server di Internet o intranet -  
**64210000-1** Servizi telefonici e di trasmissione dati

### **2. Sistema informatico**

La procedura si svolge in modalità telematica ai sensi dell'art. 58 del D.Lgs. 50/2016 (Codice degli Appalti): il preventivo dovranno essere formulato dall'operatore economico e ricevuto dalla S.A. esclusivamente per mezzo del Sistema Telematico Acquisti Regionale della Toscana - START (di seguito anche "Sistema" o START) accessibile all'indirizzo: <https://start.toscana.it/>

La disciplina per lo svolgimento con modalità telematica delle procedure è contenuta nella presente richiesta di preventivo, nel D.P.G.R. 24 dicembre 2009, n. 79/R Regolamento per l'attuazione delle procedure telematiche per l'affidamento di forniture, servizi e lavori, di cui al Capo VI della legge regionale 13 luglio 2007, n.38 (Norme in materia di contratti pubblici e relative disposizioni sulla sicurezza e regolarità del lavoro) e nelle "Norme tecniche di funzionamento del Sistema Telematico di Acquisto di Regione Toscana" consultabili all'indirizzo internet: <https://start.toscana.it/> nella sezione Progetto.

Ai fini della partecipazione alla presente procedura è necessario:

- a) la previa registrazione al Sistema con le modalità successivamente indicate;
- b) il possesso e l'utilizzo della firma digitale di cui all'art. 1, comma 1, lett. s) del D.Lgs. 82/2005 ovvero il possesso di un certificato qualificato di firma elettronica che, al momento della sottoscrizione e al momento della presentazione dell'offerta, risulti in corso di validità ovvero non risulti scaduto, revocato o sospeso. Ai sensi del Regolamento UE n. 910/2014 del Parlamento Europeo e del Consiglio, del 23 luglio 2014, il certificato qualificato dovrà essere rilasciato da un prestatore di servizi fiduciari qualificati presenti nella lista di fiducia (trusted list) pubblicata dallo Stato membro in cui è stabilito. Al fine

di verificare la validità delle firme digitali e delle firme elettroniche qualificate basate su certificati rilasciati da tutti i soggetti in Europa, la Commissione europea ha reso disponibile un'applicazione open source utilizzabile on line sul sito dell'Agenzia per l'Italia Digitale nella sezione "Software di verifica". La S.A. utilizzerà tale applicazione per il riconoscimento e la verifica dei documenti informatici sottoscritti nei diversi Stati Membri della Comunità.

### **3. Richieste di chiarimenti**

E' possibile richiedere chiarimenti sulla presente procedura mediante la proposizione di quesiti scritti da formulare attraverso l'apposita funzione "Richiesta chiarimenti" disponibile nella pagina di dettaglio della procedura sul Sistema START entro e non oltre le ore 23.59 del 29/06/2023

Le risposte a tutte le richieste di chiarimenti formulate entro i tempi suddetti saranno pubblicate entro il giorno 03/07/2023 sul sito <http://start.toscana.it/> nella sezione "Comunicazioni dell'Amministrazione" posta all'interno della pagina di dettaglio della procedura in oggetto.

### **4. Comunicazioni inerenti la procedura di affidamento del servizio**

Tutte le comunicazioni nell'ambito della procedura tra S.A. e operatore economico si intendono validamente ed efficacemente effettuate all'indirizzo PEC indicato dal concorrente, nel DGUE, ai fini dell'affidamento diretto. Eventuali modifiche dell'indirizzo PEC/posta elettronica o problemi temporanei nell'utilizzo di tali forme di comunicazione, dovranno essere tempestivamente segnalate all'Amministrazione; diversamente la medesima declina ogni responsabilità per il tardivo o mancato recapito delle comunicazioni. L'Amministrazione non risponde della mancata ricezione delle comunicazioni inviate.

Tutte le comunicazioni nell'ambito della procedura tra S.A. e operatore economico, ad eccezione delle comunicazioni ex art. 76 comma 5, avvengono tramite il Sistema telematico e si danno per eseguite con la pubblicazione delle stesse nell'area "Comunicazioni" relativa alla procedura riservata al concorrente o alla S.A. e accessibile previa identificazione al sistema START. Le comunicazioni inviate dalla S.A. sono altresì inviate alla casella di posta elettronica o posta elettronica certificata indicata dal concorrente ai fini della procedura telematica d'acquisto, secondo quanto previsto all'art. 8 delle "Norme tecniche di funzionamento del Sistema Telematico di Acquisto Regionale".

L'Amministrazione non risponde della mancata ricezione delle comunicazioni inviate.

Eventuali comunicazioni aventi carattere generale, da parte dell'Amministrazione, inerenti la documentazione della procedura vengono pubblicate sul Sito del Sistema nella sezione "Comunicazioni dell'Amministrazione" posta all'interno della pagina di dettaglio della procedura.

L'operatore economico è tenuto a verificare e tenere sotto controllo in maniera continuativa e sollecita l'Area "Comunicazioni" e tutte le sezioni informative presenti su START, le caselle di Posta Elettronica Certificata ed e-mail da questo indicate. Attenzione: il sistema telematico START utilizza la casella denominata [noreply@start.toscana.it](mailto:noreply@start.toscana.it) per inviare tutti i messaggi di posta elettronica.

### **5. Oggetto del servizio richiesto**

L'affidamento ha per oggetto il servizio, in modalità SaaS (*Software as a Service*), di comunicazione massiva, multicanale per comunicazioni di emergenza e informazioni di pubblica utilità (public warning) rivolte alla popolazione presente nell'area fiorentina.

Il servizio deve essere attivo 24 ore su 24 per 365 giorni l'anno.

### *Public safety emergency management*

Il servizio di gestione del public warning informatizzato deve prevedere, attraverso la messa a disposizione di una interfaccia digitale, l'attivazione e la messa a disposizione di un sistema integrato di comunicazione per consentire, a discrezione dell'Amministrazione comunale e senza limite alcuno in ordine al numero dei messaggi e/o al numero dei destinatari e/o ai canali utilizzati (nell'ambito di quelli offerti), di trasmettere contemporaneamente ed automaticamente lo stesso messaggio di informazione e di allertamento attraverso una serie di canali di comunicazione in modo massivo e coordinato, in tempi rapidi e garantiti.

I canali da poter attivare in occasione di comunicazioni di emergenza e di informazioni di pubblica utilità dovranno essere almeno i seguenti:

1. Apparecchi di telefonia fissa e mobile verso contatti contenuti in un data base (DB) fornito dall'Amministrazione
2. Social media gestiti dall'Amministrazione: Facebook, Instagram Telegram, Twitter, Youtube
3. Siti web dell'Amministrazione: [www.comune.fi.it](http://www.comune.fi.it)/[www.protezionecivile.comune.fi.it](http://www.protezionecivile.comune.fi.it)
4. App dell'Amministrazione (es. IF – Infomobilità Firenze)
5. E-mail
6. Pec
7. Integrità con totem/schermi multimediali di proprietà dell'Amministrazione.

### *Campagne telefoniche di informazione e di allertamento*

Il servizio dovrà garantire la possibilità di attivare campagne telefoniche mediante l'invio di messaggi vocali a tutti i numeri telefonici contenuti nel/nei DB suddetto/i e registrati nel sistema di allertamento (mediante il portale di proprietà del Comune di Firenze [www.firenzealert.it](http://www.firenzealert.it)).

I costi del traffico telefonico relativo alle chiamate vocali verso numeri fissi e mobili dovranno essere inclusi nel prezzo complessivo a canone fisso offerto per il servizio complessivo oggetto della presente procedura, comprensivo altresì di tutti gli altri eventuali costi per i messaggi trasmessi sui canali suddetti diversi da quello telefonico.

Il sistema di invio dei messaggi telefonici ad utenze fisse e mobili dovrà essere tempestivo, pertanto si richiede, nel caso di un messaggio di durata standard di massimo n. 1 (uno) minuto, di raggiungere almeno una prima volta il recapito di tutti gli utenti presenti nel database ad un ritmo medio di almeno n. 900 utenti al minuto, a partire dal momento di attivazione della campagna di allertamento/informazione sul sistema fornito.

Il sistema dovrà prevedere, senza ulteriori oneri per la S.A. il servizio di recall per non meno di 3 volte alle utenze che, per qualsiasi motivo, non siano state raggiunte dal messaggio; i tempi da rispettare per gli invii successivi al primo potranno essere indicati dalla S.A. in rapporto al contenuto dei messaggi e alla loro urgenza.

La predisposizione e registrazione dei messaggi vocali è a carico della Stazione appaltante.

### *La Piattaforma digitale*

Al fornitore è pertanto richiesto di mettere a disposizione, per il servizio in oggetto, una piattaforma digitale multicanale di coordinamento delle comunicazioni di informazione e di allertamento con messaggi che dovranno essere predisposti dall'Amministrazione e dovranno poter essere archiviati, consultati e riutilizzati in caso di necessità.

Essa dovrà essere ospitata su piattaforma cloud presente nel Catalogo dei servizi Cloud per la PA qualificati dall'Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale (ACN), e dovrà garantire la disponibilità del software in modalità SaaS (*SOFTWARE as a Service*), quindi senza necessità di acquisizione da parte del Comune di Firenze componenti hardware o software e licenze software specifiche.

La piattaforma digitale fornita deve essere in grado di svolgere queste funzioni, da intendersi come requisiti minimi:

1. Funzionalità di registrazione di un nuovo contatto che vuole iscriversi al servizio di allerta, da effettuarsi tramite l'accesso alla pagina [www.firenzealert.it](http://www.firenzealert.it) (dominio di proprietà del Comune di Firenze) utilizzabile direttamente dall'utenza finale (es. cittadino), attraverso l'utilizzo di una procedura on line che preveda l'immissione da parte dell'utente dei seguenti dati:

Dati obbligatori:

- Cognome
- Nome
- Numero di Cellulare
- Email
- Presa visione informativa privacy

Dati NON obbligatori:

- Numero di Telefono Fisso
  - Domicilio/Residenza (1 o più indirizzi fino ad un massimo di 3) di riferimento per il quale si intende ricevere comunicazioni
- Funzionalità di completamento della registrazione di cui al punto precedente che dovrà avvenire attraverso l'impiego di un sistema a doppia autenticazione (ad esempio impiego di una OTP - One Time Password - da veicolare via mail o sms)
  - 1.2 Invio all'utente di una comunicazione via e-mail di conferma dell'avvenuta registrazione, successiva alla verifica positiva della doppia autenticazione; questa comunicazione dovrà contenere anche la modalità di annullamento della registrazione dal sistema;
  - 1.3 Possibilità di scelta, da parte dell'utente che effettua la registrazione, delle liste di contatto sulle quali vuole essere registrato. La soluzione deve prevedere almeno le seguenti liste di contatto a cui un utente può decidere di aderire:
    - Comunicazioni di Protezione Civile
    - Informazioni di Pubblica Utilità.
  - 1.4 Funzionalità di annullamento della registrazione, in autonomia, da parte dell'utente finale attraverso l'utilizzo di uno dei seguenti metodi:
    - Link contenuto nell'email di conferma di registrazione;
    - Numero telefonico a cui effettuare una chiamata gratuita;
    - Numero telefonico a cui inviare un SMS con specifico messaggio da concordare con l'amministrazione comunale;Anche la funzionalità di annullamento della registrazione deve prevedere l'impiego di un sistema a doppia autenticazione da veicolarsi ad esempio tramite sms o email.
- 2 Registrare messaggi vocali o scritti e inviare gli stessi ai soggetti individuati nella banca dati telefonica (fissa e mobile) e su tutti i siti web, App e social media gestiti direttamente dall'Amministrazione;
  - 3 Registrare video messaggi direttamente dalla piattaforma. Il videomessaggio deve poter essere pubblicato su tutti i media o canali che lo supportano;
  - 4 Prevedere la possibilità di trasformare in voce un testo scritto (text to speech);

- 5 Condividere allegati come file video, videomessaggi, file audio e file di documenti (ad esempio .doc, .pdf);
- 6 Creare template standard di messaggi di emergenza e/o pubblica utilità;
- 7 Programmare l'invio dell'allerta a giorno ed orario prestabilito;
- 8 Consentire di inserire e mantenere aggiornate le anagrafiche dei contatti da allertare e di organizzare gli stessi in liste. La gestione delle liste deve essere altamente flessibile e consentire l'appartenenza di un contatto a uno o più liste;
- 9 Garantire la possibilità di inviare messaggi ad utenti selezionati attraverso l'individuazione geolocalizzata, sulla base di supporto cartografico messo a disposizione dall'aggiudicatario, oppure attraverso la creazione di liste di distribuzione per comunicazioni ad una parte della popolazione sulla base dell'area interessata dall'allerta/informazione qualora l'utente abbia fornito l'indicazione di un domicilio;
- 10 Garantire il recupero dell'intera banca dati al termine del servizio, banca dati che rimane in ogni caso proprietà dell'amministrazione comunale.

Il prodotto offerto deve essere omogeneo e di qualità, sviluppato e fornito secondo criteri di affidabilità e sicurezza considerati necessari per i servizi digitali pubblici.

Il sistema offerto in particolare deve rispondere ai seguenti criteri di sicurezza applicativa:

- disponibilità di un adeguato supporto tecnico in caso di malfunzionamento della piattaforma;
- trasparenza e disponibilità di informazioni dettagliate e aggiornate sulle modalità di erogazione del servizio e di esportazione dei dati;
- disponibilità di incident report, statistiche e strumenti di monitoraggio;
- adeguata protezione dei dati in tutte le fasi di avanzamento del servizio;
- esportabilità dei propri dati in un formato interoperabile.

Il sistema dovrà essere dotato di opportuni criteri di sicurezza e dovrà essere in grado di garantire la continuità dei processi operativi necessari al corretto svolgimento del servizio. La piattaforma fornita deve essere certificata ACN (Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale) e disporre almeno della certificazione ISO 27001 in corso di validità oltre alla conformità alla normativa del Regolamento europeo GDPR 2016/679 sulla protezione dei dati.

L'aggiudicatario verrà individuato dalla Stazione appaltante quale *Responsabile esterno del trattamento dati* ai sensi del citato Regolamento europeo GDPR 2016/679, relativamente ai dati personali degli utenti iscritti al sistema e raggiungibili dalle campagne telefoniche suddette, nonché di quelli della popolazione raggiunta con qualsiasi altro canale di comunicazione utilizzato dall'aggiudicatario stesso per l'esecuzione del servizio.

L'aggiudicatario del servizio rimane proprietario di tutti i software e applicativi utilizzati per l'esecuzione del contratto per tutta la durata dello stesso.

#### *Accesso alla piattaforma:*

L'accesso alla piattaforma deve essere raggiungibile da comuni browser e da qualunque dispositivo collegato alla rete (pc, tablet, smartphone).

L'accesso deve avvenire attraverso l'inserimento sulla piattaforma di credenziali e password di accesso con un numero di accessi accreditati non inferiore a 10.

L'interfaccia deve essere semplice e intuitiva e rappresentativa delle funzionalità a disposizione dell'Amministrazione e dovrà consentire la possibilità di selezionare i canali da attivare e le tipologie di comunicazione (informazione o emergenza).

#### *La gestione dei contatti e le banche dati*

Tutti i contatti telefonici/social da raggiungere durante una comunicazione di emergenza o di pubblica utilità verranno forniti all'aggiudicatario dalla Stazione Appaltante.

L'aggiudicatario dovrà inserire, entro 10 giorni solari dalla consegna del servizio, sulla piattaforma dallo stesso fornita, i contatti di telefonia mobile e fissa degli utenti ad oggi già registrati sulla attuale piattaforma di allertamento del Comune di Firenze e che consta al 22/06/2023 di 42488 numeri fissi, e 7471 numeri mobili, suscettibili di incremento sulla base delle campagne di promozione del servizio che il Comune di Firenze periodicamente realizza per aumentare il bacino di utenti da raggiungere.

La banca dati dei contatti telefonici derivante dalla libera adesione dei soggetti che si iscrivono al sistema, fornita (e via via aggiornata tramite le iscrizioni a [www.firenzealert.it](http://www.firenzealert.it)) dal Comune di Firenze, gestita dall'aggiudicatario, è e rimane in ogni momento di proprietà del Comune di Firenze. Essa dovrà essere sempre disponibile per estrazioni integrali, in autonomia da parte del Comune di Firenze, in formato aperto e non potrà in alcun modo essere utilizzata per finalità diverse da quelle del servizio in oggetto. Rimangono altresì di proprietà del Comune di Firenze le ulteriori banche dati create per la reportistica.

I dati non potranno, dall'aggiudicatario del servizio, essere forniti a terzi soggetti, salvo eventuale preventiva autorizzazione scritta da parte del Titolare del trattamento dei dati personali.

Alla conclusione del contratto l'aggiudicatario dovrà garantire che tutte le banche dati di proprietà dell'Amministrazione Comunale siano conservate per il periodo strettamente necessario alla consegna delle stesse all'Amministrazione; tale consegna dovrà avvenire, comunque, entro e non oltre 10 giorni dalla conclusione del contratto stesso.

In tale sede, dovrà essere resa, dall'aggiudicatario, formale dichiarazione di avvenuta cancellazione delle banche dati di cui trattasi e di impegno che le stesse, non potranno, comunque, in nessun caso essere utilizzate oltre la scadenza del contratto né essere cedute a terzi soggetti.

Le banche dati dovranno essere restituite in formato tale che sia possibile, tramite proprio personale, continuare ad estrarre, in ogni momento, i dati relativi ai soggetti iscritti, nonché tutti i dati relativi a data e ora di invio dei singoli messaggi/chiamate, esito dell'invio, nonché i file audio e di testo dei messaggi inviati.

### *Reportistica*

Il sistema deve prevedere la possibilità di un log dettagliato di tutte le comunicazioni che vengono inviate, a tutela dell'Amministrazione, per tutte le campagne di informazione e di allertamento; in particolare per ogni campagna il sistema deve fornire:

- il numero di contatti raggiunti attraverso ciascun canale di comunicazione attivato;
- data e ora di invio dei singoli messaggi suddivisi per canale di comunicazione;
- per le chiamate telefoniche su utenze fisse o mobile: l'esito dell'invio (con reportistica puntuale su ogni numero contattato con l'orario e il numero dei tentativi riusciti o falliti), distinguendo tra contatti non raggiunti, contatti senza risposta, contatti a numeri che non sono risultati validi, chiamate rispetto alle quali vi è stato o meno feedback di comprensione del contenuto del messaggio (con modalità da concordare fra la stazione appaltante e l'aggiudicatario). Il servizio dovrà prevedere inoltre, al termine della chiamata effettuata, la possibilità per l'utente di poter riascoltare il messaggio.

Il sistema offerto dall'aggiudicatario dovrà prevedere inoltre:

- un repository di tutti i messaggi di allerte/informazione effettuati dall'Amministrazione, comprensivi dei file audio e video registrati, da ricercare tramite un ordine cronologico e parole chiave e di tutti i canali attivati per ciascun messaggio inviato oltre alla possibilità di disporre, a richiesta della S.A., di report sugli invii e di elaborazioni statistiche sulle attività del sistema;
- la possibilità di accedere sempre e poter scaricare il data-base dei contatti della popolazione cui indirizzare le campagne di allerta e informazione ed effettuare query

- la possibilità di riunire una serie di comunicazioni inerenti una campagna di allertamento/informazione relative allo stesso evento.  
La banca dati della reportistica dovrà comprendere le più comuni funzionalità di gestione/visualizzazione/filtro dei file.

#### *Aggiornamento, manutenzione e assistenza*

Il sistema fornito dovrà includere i seguenti elementi:

- l'assistenza tecnica alla S.A. h24 - 365 gg/anno per l'utilizzo e il funzionamento del sistema ed in particolare durante l'attivazione di un messaggio di emergenza, mediante la messa a disposizione di un contatto telefonico dedicato contattabile e una e-mail di helpdesk per la ricezione delle richieste di assistenza.

Il servizio deve prevedere la manutenzione correttiva e gli aggiornamenti applicativi H24x7 così da garantire un supporto completo 365 giorni l'anno, nonché adeguata formazione del personale della SA per l'utilizzo delle funzionalità della piattaforma.

L'aggiudicatario della gara deve essere in grado di garantire l'attivazione del sistema, nel rispetto delle caratteristiche e delle funzionalità riportate in questo documento entro dieci giorni solari dalla data di aggiudicazione del servizio.

### **5.1 Costo del servizio e valutazione dei preventivi**

Il costo del servizio, da intendersi "a corpo", dovrà comprendere tutte le prestazioni richieste al paragrafo 5, in modalità "flat", ossia indipendentemente dal numero di campagne che potranno essere attivate e senza limite alcuno in ordine al numero dei messaggi e/o al numero dei destinatari e/o ai canali utilizzati (nell'ambito di quelli offerti). La fatturazione avverrà su base quadrimestrale posticipata, secondo le modalità previste al paragrafo 16.

Il servizio sarà affidato, ai sensi dell'art. 1 comma 2 lettera a) D.L. 76/2020, tenuto conto del preventivo offerto e della relazione descrittiva del servizio di cui al paragrafo 14 lett. b). Ai sensi dell'art. 106, c. 1 lett. a) del Codice, è facoltà dell'Appaltatore o dell'Amministrazione richiedere una revisione dei prezzi contrattuali.

La revisione dei prezzi è riconosciuta se la variazione, in aumento o in diminuzione, del costo del servizio risulta superiore, in aumento o in diminuzione, al 5% per cento, e opera nella misura pari all'80% di tale eccedenza.

Ai fini del calcolo della variazione dei prezzi si utilizza la differenza percentuale fra l'indice ISTAT dei prezzi al consumo degli operai e degli impiegati, al netto dei tabacchi (c.d. FOI), disponibile al momento della richiesta, e quello corrispondente all'indice disponibile al momento della sottoscrizione del contratto.

Qualora l'Appaltatore ritenga che il corrispettivo offerto debba essere aggiornato, esso, motivando specificatamente la relativa richiesta, lo comunica per iscritto al RUP non prima che siano trascorsi 10 mesi dalla sottoscrizione del contratto.

La revisione dei prezzi può essere richiesta una sola volta nell'ambito della durata dell'appalto, comunque non prima che siano trascorsi 12 mesi dalla sottoscrizione del contratto, oltre che, eventualmente, una sola volta in sede di modifica di durata dello stesso, ai sensi dell'art. 106 c.1 lett. a) del D.Lgs. 50/2016, come previsto al punto 8.

Il RUP, supportato dal Direttore dell'Esecuzione, ove nominato, conduce apposita istruttoria al fine di individuare la variazione percentuale dell'indice ISTAT dei prezzi al consumo degli operai e degli impiegati, al netto dei tabacchi (c.d. FOI). Sulle istanze di revisione dei prezzi la Stazione Appaltante si pronuncia entro 60 (sessanta) giorni con provvedimento motivato. In caso di provvedimento che preveda la revisione dei prezzi, questo ne determina il relativo importo.

Nel caso in cui sia l'Amministrazione a richiedere la revisione dei prezzi, se l'Appaltatore non accetta di adeguare prontamente i prezzi vigenti a quelli di mercato, si potrà procedere alla risoluzione unilaterale del contratto ai sensi dell'art. 1467 del c. c., con preavviso di 15 giorni, fatto salvo il principio del contraddittorio.

#### **6. Divieto di “lock-in”**

Nessuna caratteristica e/o sviluppo tecnico del *sistema* e, più in generale, del complesso di prestazioni fornite dall'appaltatore alla S.A. nell'esecuzione del contratto dovrà avere come effetto, anche involontario, di rendere impossibile o eccessivamente complesso e/o oneroso per la S.A. il subentro di un nuovo e diverso gestore del servizio, secondo le caratteristiche minime esplicitate nella presente richiesta di preventivo, alla conclusione del rapporto contrattuale con l'appaltatore stesso.

#### **7. Ulteriori obblighi per l'appaltatore**

L'appaltatore assumerà a proprio carico tutti gli oneri assicurativi e previdenziali di legge e sarà tenuto ad osservare le norme vigenti in materia di sicurezza sul lavoro e di retribuzione dei lavoratori impiegati nell'esecuzione del contratto aggiudicato.

#### **8. Durata del contratto**

Il servizio avrà una durata di 24 mesi, a partire dalla data di attivazione e piena operatività del *sistema* che sarà attestata dall'appaltatore stesso.

E' fatta salva la possibilità per il Comune di richiedere una proroga ai sensi dell'art. 106 c. 11 del D.Lgs. 50/2016 per il tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure per l'individuazione di un nuovo contraente. In tal caso il contraente è tenuto all'esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto agli stessi - o più favorevoli - prezzi, patti e condizioni.

Alla scadenza del contratto, la S.A. si riserva altresì, a proprio insindacabile giudizio, di avvalersi della clausola di modifica di durata dello stesso, ai sensi dell'art. 106 c.1 lett. a) del D.Lgs. 50/2016, per un massimo di ulteriori mesi 24 a partire dalla stipula del relativo nuovo contratto, agli stessi patti e condizioni di cui all'affidamento iniziale oggetto del presente capitolato e dell'offerta aggiudicata.

Alla scadenza del contratto il rapporto si intenderà risolto di diritto senza obbligo di disdetta da entrambe le parti.

#### **9. Diligenza nell'adempimento e subappalto**

L'impresa aggiudicataria dovrà svolgere il servizio con la diligenza di cui all'art. 1176 C.C. Il subappalto è ammesso nei limiti e con le modalità dell'art. 105 d.lgs. 50/2016.

#### **10. Tutela della riservatezza nell'esecuzione del contratto**

In applicazione del Regolamento UE 2016/679 (GDPR) e della normativa nazionale in materia di protezione dei dati personali, il Titolare del trattamento dei dati personali relativi al contratto è il Comune di Firenze.

L'appaltatore, nella persona di un suo idoneo legale rappresentante, sarà nominato dal Titolare o da suo delegato, Responsabile del trattamento dei dati personali trattati in esecuzione del contratto, assumendo gli obblighi previsti dalla normativa sopra citata.

Il sistema informatizzato dovrà garantire che il trattamento dei dati personali trattati nell'esecuzione del servizio sia conforme alla Regolamento generale per la Protezione dei dati personali (UE) 2016/769.

Nell'esecuzione del contratto, l'aggiudicatario sarà tenuto a rispettare e a far rispettare ai propri dipendenti/operatori il vincolo di massima riservatezza su tutti i dati personali coinvolti e trattati. L'Aggiudicatario adotterà tutte le necessarie misure di prevenzione e, in particolare, esperirà tutte le eventuali azioni legali necessarie per evitare la diffusione e l'utilizzo dei dati personali in violazione delle disposizioni sopra citate. Qualora la diffusione presso terzi dei dati personali, in violazione delle disposizioni suddette, sia stata causata da atti o fatti direttamente imputabili all'aggiudicatario e/o ai suoi dipendenti e/o fornitori, il responsabile della violazione sarà tenuto a risarcire all'altra parte gli eventuali danni connessi alla violazione medesima.

Il vincolo di riservatezza di cui al presente punto continuerà ad avere valore anche dopo la conclusione del contratto e comunque finché i dati personali in questione siano soggetti all'applicazione delle disposizioni suddette.

Per il trattamento di dati personali soggetti a tutela del Regolamento UE 2016/679 (GDPR) che dovesse essere effettuato ai fini dell'esecuzione del servizio oggetto di aggiudicazione, l'aggiudicatario dovrà prevedere sistemi di crittografia per la protezione dei dati.

### **11. Garanzia di esecuzione**

L'operatore economico aggiudicatario dell'appalto di cui alla presente procedura si impegna, con la presentazione del preventivo, alla costituzione di una garanzia definitiva, da costituirsi previamente alla sottoscrizione del contratto, ai sensi e per gli effetti dell'art. 103 del D.lgs. 50/2016, nella misura del 10% dell'importo del contratto affidato.

### **12. Recesso**

La S.A., si riserva la facoltà di recedere dal contratto eventualmente aggiudicato in esito alla presente procedura, in qualunque tempo, previo il pagamento delle prestazioni relative ai servizi eseguiti, oltre al decimo dell'importo contrattuale in proporzione al periodo che intercorre tra il momento di efficacia del recesso e il termine previsto di scadenza del contratto. Per il calcolo del decimo dell'importo si applica il c. 2 dell'art. 109 del D.Lgs. n. 50/2016. Per le modalità di esercizio del diritto di recesso si applica il c. 3 dell'art. 109 del D. Lgs. 50/2016.

### **13. Penali e Risoluzione del contratto**

L'operatore economico aggiudicatario è tenuto a seguire le istruzioni e le direttive fornite dall'amministrazione comunale per l'avvio dell'esecuzione del servizio;

In caso di mancanza, carenza o effettuazione del servizio/fornitura in maniera difforme dalle previsioni della presente richiesta di preventivo, del preventivo formulato dall'operatore economico e dal contratto che verrà stipulato in caso di aggiudicazione, fatte salve le ipotesi che possono comportare la risoluzione del contratto, la S.A. si riserva la facoltà, previa procedura di contestazione degli addebiti e tenendo conto di quanto previsto dall'art. 113-bis del D.Lgs. 50/2016, di comminare una penale di importo pari all'1% dell'ammontare netto contrattuale, per ogni volta che si presentano le seguenti tipologie di inadempienze:

- mancato accesso al portale, mancata registrazione o invio dei messaggi vocali nei termini previsti;
- mancato tentativo di raggiungimento di tutti o parte dei soggetti selezionati, nei tempi previsti dal capitolato prestazionale e/o la mancata reiterazione dei tentativi di invio dei messaggi vocali, per il numero di volte previsto dal capitolato;
- inadempienze qualitative e quantitative e/o ritardi nell'espletamento del servizio imputabili all'Aggiudicatario: qualora i servizi erogati dall'Aggiudicatario non risultino adeguati e/o non siano di un livello qualitativo e quantitativo soddisfacente
- gravi inadempienze o disservizi imputabili all'Aggiudicatario, in grado di causare un danno grave e certo alla S.A.

La S.A., oltre all'applicazione delle penali, ha la facoltà di esperire ogni azione per il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito e delle maggiori spese sostenute in conseguenza dell'inadempimento contrattuale.

La richiesta e/o il pagamento delle penali di cui al presente articolo non esonera in alcun modo l'Aggiudicatario dall'adempimento dell'obbligazione per la quale si è reso inadempiente e che ha fatto sorgere l'obbligo di pagamento della penale medesima.

La S.A. si riserva in caso di reiterati inadempimenti agli obblighi suscettibili di penali, e in tutti gli altri casi di gravi e ripetute inadempienze, di risolvere il contratto di appalto.

Il Comune di Firenze procederà alla risoluzione del contratto ai sensi dell'art. 1456 del codice civile, sussistendo i motivi di cui all'art. 108 del D.Lgs. 50/2016.

Inoltre procederà alla risoluzione del contratto aggiudicato:

- in caso di transazioni finanziarie relative a tutte le attività di cui al contratto aggiudicato non effettuate con bonifico bancario o postale ovvero con gli altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni avvalendosi dei conti correnti bancari dedicati anche in via non esclusiva alla presente commessa pubblica;

- fallimento dell'appaltatore;

- non veridicità o venir meno degli impegni assunti dall'appaltatore in sede di preventivo;

- cessione del contratto a terzi o subappalto non autorizzato;

- frode o grave negligenza nell'adempimento degli obblighi contrattuali;

- inadempienza accertata o violazione di legge in merito agli obblighi in materia di rapporto di lavoro del personale, inottemperanza rispetto alle norme sulla prevenzione degli infortuni, la sicurezza sul lavoro e le assicurazioni obbligatorie;

- in caso di violazione degli obblighi di condotta derivanti dal Codice di Comportamento dei dipendenti del Comune di Firenze approvato con deliberazione della Giunta comunale del 26 gennaio 2021 n.12 avente ad oggetto "Revisione del Codice di Comportamento dei dipendenti del Comune di Firenze - approvazione", da parte dei dipendenti e collaboratori a qualsiasi titolo della Società compreso quelli del subappaltatore.

#### **14. Termini e modalità per la partecipazione alla procedura**

Per partecipare alla presente procedura codesto operatore economico, entro e non oltre le ore 23:59 del **05/07/2023**, dovrà presentare sul sistema telematico START, nello spazio relativo alla procedura di cui trattasi, la documentazione di cui al successivo punto 14.1. L'Amministrazione si riserva la facoltà di non dare luogo all'affidamento o di prorogare il termine per la presentazione del preventivo ove lo richiedano motivate esigenze di interesse pubblico, senza che l'operatore economico concorrente possa avanzare alcuna pretesa al riguardo.

##### **14.1. Documentazione da presentare**

Ai fini della partecipazione alla presente procedura occorre presentare:

**a)** Dichiarazione sottoscritta dal legale rappresentante circa il possesso dei requisiti di cui all'art. 80 e all'art. 83 comma 2 lett. c) del D.Lgs. 50/2016, conformemente al modello **DGUE** allegato e messo a disposizione nella documentazione della procedura. Il DGUE dovrà essere firmato digitalmente a cura del legale rappresentante o procuratore che lo compila. Il documento, sottoscritto digitalmente, dovrà essere inserito sulla piattaforma, negli appositi spazi predisposti dall'Amministrazione, a cura del concorrente.

La dichiarazione sostitutiva è resa in conformità alle disposizioni degli artt. 46-47 D.P.R. 445/2000, nella consapevolezza delle sanzioni penali previste dall'articolo 76 dello stesso Decreto per le ipotesi di falsità in atti e dichiarazioni mendaci ivi indicate. L'Amministrazione assume il contenuto delle dichiarazioni così come rese dal concorrente e sulla base di queste, verifica la conformità di tutta la documentazione richiesta per la partecipazione alla procedura.

L'Amministrazione può richiedere chiarimenti ed integrazioni delle dichiarazioni presentate nonché procedere, in qualsiasi momento, ad accertamenti d'ufficio circa i requisiti documentati dalle imprese tramite le dichiarazioni medesime al cui possesso è subordinata l'aggiudicazione.

Qualora dagli accertamenti in questione emergano dichiarazioni non veritiere, l'Amministrazione, salvi gli eventuali adempimenti previsti ai sensi della legge penale, provvederà, in conformità all'ordinamento vigente, alla revoca degli atti eventualmente già adottati in favore dell'impresa ed alla segnalazione all'ANAC di cui all'art. 80, comma 12 del D.lgs. 50/2016.

**b)** Documento **“PASSOE”** relativo al concorrente, debitamente sottoscritto. Trattandosi di strumento necessario per l'espletamento dei controlli, qualora il PASSOE non fosse prodotto, o quello presentato non fosse conforme, sarà attivata nei confronti del concorrente la procedura di soccorso istruttorio di cui all'art. 83 comma 9 del D. Lgs. 50/2016, con assegnazione di un termine, a pena di esclusione, per la produzione o l'integrazione del PASSOE.

**c)** Il **preventivo di dettaglio** contenente l'indicazione del **prezzo annuale offerto “a corpo”** per il servizio oggetto dell'appalto, al netto di Iva, comunque non superiore a **34.700,00 €** al netto di Iva. Il preventivo dovrà essere corredato da una **relazione tecnica** che illustri le caratteristiche del servizio, tenuto conto delle prestazioni minime descritte al paragrafo 5, e le eventuali condizioni/prestazioni migliorative (queste ultime strettamente inerenti il servizio e idonee a renderlo ottimale); dette condizioni/prestazioni migliorative devono essere comunque comprese nel prezzo annuale offerto, da intendersi **“a corpo”**, senza ulteriori costi o aggravii per l'Amministrazione.

**d)** Il modello di **“offerta economica”** generato dal sistema START, contenente l'indicazione del **prezzo annuale offerto “a corpo”** per il servizio oggetto dell'appalto, al netto di Iva.

A tal fine, l'operatore economico dovrà:

- accedere allo spazio dedicato alla procedura sul sistema telematico;
- compilare il form on line al passo 3 “presenta offerta”
- scaricare sul proprio pc il documento “offerta economica” generato dal sistema
- firmare digitalmente il documento “offerta economica” generato dal sistema, senza apporre ulteriori modifiche, da parte del titolare o legale rappresentante o procuratore dell'operatore economico.
- Inserire nel sistema il documento “offerta economica” firmato digitalmente nell'apposito spazio previsto.

In caso di discordanza fra il prezzo offerto nel modello di offerta economica in START e il prezzo indicato nel preventivo di dettaglio c) sarà ritenuto valido il secondo.

### **15. Forma del contratto di appalto e assolvimento dell'imposta di bollo**

La stipulazione del contratto avverrà con scrittura privata con scambio della corrispondenza secondo gli usi del commercio (ai sensi dell'art. 32, c. 14 del D.lgs. 50/0216 e dell'art. 4 del vigente Regolamento sull'attività contrattuale del Comune di Firenze).

Il contratto è assoggettato ad imposta di bollo di € 16,00, a carico dell'aggiudicatario.

### **16. Modalità di pagamento e tracciabilità dei flussi finanziari**

L'importo oggetto del servizio sarà corrisposto quadrimestralmente a partire dalla data di affidamento, con fatturazione posticipata, a seguito della trasmissione del report sul lavoro svolto e ai fini della attestazione di regolare esecuzione del contratto.

L'aggiudicatario del servizio si assume, a pena di nullità del contratto, l'obbligo di tracciabilità dei flussi finanziari ai sensi dell'art. 3 della L. 136 del 13/08/2010. L'aggiudicatario, ai fini della regolarità dei pagamenti, dovrà comunicare alla "Stazione appaltante" entro 7 (sette) giorni dalla loro accensione o, nel caso di conti correnti già esistenti, dalla loro prima utilizzazione in operazioni finanziarie relative ad una commessa pubblica, gli estremi identificativi del conto corrente dedicato nonché le generalità e il codice fiscale delle persone delegate ad operare su di esso. Provvederà, altresì, a comunicare ogni modifica relativa ai dati trasmessi.

L'operatore economico aggiudicatario deve completare le fatture relative al presente affidamento con il codice identificativo di gara (CIG), con l'indicazione del numero di conto corrente dedicato ai pagamenti del presente affidamento di servizi.

Ai sensi dell'art. 3 comma 9 bis, della L. 136 del 13/08/2010 costituisce causa di risoluzione del contratto il fatto che le relative transazioni siano eseguite senza avvalersi del bonifico bancario o postale, ovvero degli altri strumenti di incasso o di pagamento idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni.

### **17. Contenzioso**

Tutte le controversie derivanti dal presente appalto sono devolute alla competenza dell'Autorità giudiziaria del Foro di Firenze, rimanendo esclusa la competenza arbitrale. Ai sensi dell'art. 209 comma 2 del D.Lgs. 50/2016, si dà atto che il contratto di appalto non conterrà la clausola compromissoria. È pertanto escluso il ricorso all'arbitrato per la definizione delle controversie nascenti dal presente appalto. Ai sensi dello stesso comma 2, è vietato in ogni caso il compromesso.

La tutela giurisdizionale davanti al giudice amministrativo è disciplinata dal D.Lgs. 104/2010. Eventuali ricorsi potranno essere proposti al Tar Toscana, sede di Firenze, Via Ricasoli 40, tel. 055 267301, nei termini indicati dall'art. 120 del citato D.Lgs. 104/2010.

### **18. Trattamento dei dati personali**

Per la presentazione del preventivo, nonché per la stipula del contratto con l'aggiudicatario, è richiesto all'operatore economico di fornire dati e informazioni, anche sotto forma documentale, che rientrano nell'ambito di applicazione del D.Lgs. 30.6.2003 n. 196 (Codice in materia di protezione dei dati personali) e del Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali (per brevità "Regolamento").

Ai sensi e per gli effetti della suddetta normativa, all'Amministrazione compete l'obbligo di fornire alcune informazioni riguardanti il loro utilizzo.

Finalità del trattamento: in relazione alle finalità del trattamento dei dati forniti si precisa che:

- i dati inseriti nella documentazione presentata per rispondere alla presente richiesta di preventivo, vengono acquisiti ai fini della partecipazione e, comunque, in ottemperanza alle disposizioni normative vigenti;
- i dati da fornire da parte del concorrente aggiudicatario vengono acquisiti, oltreché ai fini di cui sopra, anche ai fini della stipula e dell'esecuzione del contratto, compresi gli adempimenti contabili e il pagamento del corrispettivo contrattuale;
- il trattamento è necessario per adempiere un obbligo legale al quale è soggetto il Titolare del trattamento.

**Modalità del trattamento dei dati:** il trattamento dei dati verrà effettuato dal personale dell'Amministrazione aggiudicatrice e da eventuali altri addetti, preventivamente individuati, in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza e potrà essere effettuato mediante strumenti informatici e telematici idonei a memorizzarli, gestirli e trasmetterli.

**Categorie di soggetti ai quali i dati possono essere comunicati:** i dati potranno essere comunicati:

- a soggetti anche esterni alla S.A., i cui nominativi sono a disposizione degli interessati, facenti parte di Commissioni di valutazione e/o di verifica o collaudo che verranno di volta in volta costituite;
- ad altri concorrenti, ove presenti, che facciano richiesta di accesso ai documenti della procedura nei limiti consentiti dal D.Lgs. n. 50/2016, dalla legge n. 241/1990 e ss.mm.ii. e dalla L.R.n. 40/2009;
- a soggetti, enti o autorità a cui la comunicazione sia obbligatoria in forza di disposizioni di legge o di ordini delle autorità;
- ad amministratori di sistema;
- per esercitare i diritti del Titolare, ad esempio il diritto di difesa in giudizio.

Diritti del concorrente interessato: relativamente ai suddetti dati, al concorrente, in qualità di interessato, vengono riconosciuti i diritti di cui all'art. 7 del D.Lgs. 30.6.2003 n. 196 e di cui agli artt. 15-22 del Regolamento. La presentazione del preventivo e la sottoscrizione del contratto da parte del concorrente attesta l'avvenuta presa visione delle modalità relative al trattamento dei dati personali, indicate nell'informativa ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs.30.6.2003 n. 196 e ai sensi dell'art. 13 del Regolamento.

**Titolare, responsabili e incaricati del trattamento dei dati:**

Titolare del trattamento dei dati è il Comune di Firenze.

Responsabile interno del trattamento dei dati è la Dott.ssa Simona Errico Dirigente del Servizio Progetto Comunicazione della Direzione Ufficio del Sindaco.

Responsabile esterno del trattamento dei dati della procedura di affidamento del servizio è il Gestore del Sistema Telematico Acquisti Regionale della Toscana.

Incaricati del trattamento dei dati sono i dipendenti del Gestore del Sistema e del Comune di Firenze assegnati al servizio interessato dal presente appalto.

Natura del conferimento: il conferimento dei dati ha natura facoltativa, tuttavia, il rifiuto di fornire i dati richiesti dall'Amministrazione aggiudicatrice determina l'impossibilità per l'operatore economico di partecipare alla procedura.

Mediante la presentazione del preventivo, l'interessato manifesta il proprio consenso al trattamento dei dati personali, anche di categorie personali di cui all'art. 9 del Reg. 679/2016.

Qualora nello svolgimento dell'attività oggetto del contratto, il soggetto incaricato dell'esecuzione del contratto, diverso dal Comune di Firenze, dovesse acquisire/trattare dati personali di soggetti terzi, il trattamento degli stessi dovrà essere effettuato nel pieno rispetto delle misure tecniche e organizzative previste dall'art. 32 del Regolamento UE 679/2016. L'affidatario sarà in tal caso nominato responsabile esterno del trattamento dei dati personali e sarà tenuto all'osservanza di quanto disposto dal Codice in materia di protezione dei dati personali (D.lgs. 196/2003 e ss.mm.) e dal GDPR 2016/679 -General Data Protection Regulation. E' comunque vietata la diffusione e/o ogni qualsiasi uso diverso e/o non strettamente connesso con lo svolgimento del servizio stesso.

**Dati sensibili e giudiziari:** di norma i dati forniti dagli operatori economici non rientrano tra i dati di cui agli artt. da 2-sexies a 2-octies del Codice privacy, né nelle "categorie particolari di dati personali" di cui all'art. 9 Regolamento UE. I dati "giudiziari" e i "dati personali relativi a condanne penali e reati" sono trattati esclusivamente per valutare il possesso dei requisiti e delle qualità previsti dalla vigente normativa applicabile.

Con la sottoscrizione e l'invio del preventivo, l'operatore economico acconsente espressamente al trattamento dei dati giudiziari necessari per la partecipazione al presente procedimento.

La Dirigente del Servizio Progetto Comunicazione  
*Dott.ssa Simona Errico*