



Servizio di manutenzione ordinaria del front end Drupal del comune di Firenze

CAPITOLATO SPECIALE DI APPALTO

CPV: 72261000-2

Sommario

SOMMARIO	2
AMMINISTRAZIONE AGGIUDICATRICE E COMUNICAZIONI	3
OGGETTO DELLA FORNITURA	3
ART. 1 - OBIETTIVI ED OGGETTO DELLA PRESENTE FORNITURA	3
ART. 2 - DESCRIZIONE DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE ORDINARIA	4
ART. 3 - MODALITÀ OPERATIVE	5
3.1 - <i>Modalità di erogazione del servizio</i>	6
3.2 - <i>Livelli di servizio e penali</i>	6
ART. 4 - DOCUMENTAZIONE.....	7
ART. 5 - MODALITÀ DI CONSEGNA DEL CODICE.....	7
ART. 6 - DESCRIZIONE DELL'INFRASTRUTTURA.....	7
6.1 - <i>Multi-site</i>	7
6.2 - <i>Ambienti di riferimento</i>	8
6.3 - <i>Dispiegamento</i>	8
ART. 7 - OBBLIGHI PER IL FORNITORE	9
ART. 8 - DURATA E PARTI DEL CONTRATTO. SOSPENSIONI.....	10
ART. 9 - MODALITÀ DI FATTURAZIONE E PAGAMENTO.....	10
ART. 10 - VERIFICHE ED EMISSIONE DEL CERTIFICATO DI REGOLARE ESECUZIONE (C.R.E.).....	11
ART. 11 - ORGANIZZAZIONE E GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE	11
ART. 12 - OSSERVANZA DELLE NORME IN MATERIA DI LAVORO	12
ART. 13 - CODICE DI COMPORTAMENTO	13
ART. 14 - RISOLUZIONE DEL CONTRATTO.....	13
ART. 15 - RECESSO	13
ART. 16 - MODIFICHE DEL CONTRATTO	14
ART. 17 - SUBAPPALTO	14
ART. 18 - REVISIONE E INVARIABILITÀ DEI PREZZI	14
ART. 19 - GARANZIE.....	15
ART. 20 - TRATTAMENTO DATI. OBBLIGHI DI RISERVATEZZA.	15
ART. 21 - FORO COMPETENTE	16

Amministrazione aggiudicatrice e comunicazioni

Denominazione: Comune di Firenze – Direzione Sistemi Informativi

Indirizzo: Via Reginaldo Giuliani, 250 50141 Firenze

PEC: direzione.sistemiinformativi@pec.comune.fi.it

Profilo di committente: <https://affidamenti.comune.fi.it/>

Responsabile Unico del Progetto (RUP): Ing. Marco Mencacci

Le comunicazioni inerenti alla procedura in oggetto saranno effettuate dall'Amministrazione tramite la pubblicazione nel Profilo del Committente dell'Ente <https://affidamenti.comune.fi.it/gare-contratti> e nella piattaforma di e-procurement M.E.P.A.

Le comunicazioni previste dall'art. 90 del D. Lgs. 36/2023 saranno effettuate mediante PEC. A tal fine l'operatore economico dovrà obbligatoriamente indicare, nel modulo *Integrazioni al DGUE*, oltre al domicilio eletto, l'indirizzo di posta elettronica certificata al quale acconsente che siano inoltrate le comunicazioni. Ogni variazione sopravvenuta nel corso della procedura dovrà essere tempestivamente comunicata all'Amministrazione tramite PEC. L'Amministrazione rinvierà per i provvedimenti ed i dettagli della procedura, ai sensi e per gli effetti dell'art. 20 e dell'art. 28 del D. Lgs. 36/2023 alla pubblicazione sul profilo del committente, nella sezione "Amministrazione trasparente".

In caso di indicazione di più indirizzi per le comunicazioni, la Stazione Appaltante si riserva, a suo insindacabile giudizio, di scegliere la forma di comunicazione più idonea.

Oggetto della fornitura

Art. 1 - Obiettivi ed oggetto della presente fornitura

Con la presente commessa il comune di Firenze intende affidare il servizio di **manutenzione ordinaria** dell'infrastruttura Drupal utilizzata dall'Ente per l'erogazione del proprio front end (di seguito FE), costituito dai seguenti servizi:

- Sito istituzionale (<https://www.comune.firenze.it>), detto anche Rete civica.
- Siti tematici.
- Servizi on line autenticati e no.

Per manutenzione ordinaria si intende nello specifico:

- Manutenzione correttiva (MAC).
- Manutenzione adeguativa (MAD).

Attualmente la versione di riferimento è Drupal 9: per i siti attualmente attestati a tale versione è in corso il passaggio a Drupal 10. Fanno parte del servizio anche i siti realizzati in Drupal 7 e per i quali si prevede la migrazione a versione superiore.

Art. 2 - Descrizione del Servizio di Manutenzione ordinaria

L'Amministrazione scrivente richiede un'assistenza a corpo a seguito di segnalazioni di malfunzionamenti che richiedano interventi correttivi della Rete Civica e/o dei siti tematici del front end Drupal, e per gli interventi adeguativi comprese le attività di migrazione a versione più aggiornata di Drupal.

Il servizio di manutenzione **ordinaria** comprende le seguenti attività:

- Assistenza e bug fixing (MAC) sulle componenti *custom* realizzate dal comune di Firenze e sulle componenti *contrib* rilasciate dalla comunità www.drupal.org, con SLA predeterminati di seguito specificati, mediante l'utilizzo degli strumenti messi a disposizione dal fornitore per il monitoraggio e il rilevamento di anomalie sul FE. Per quanto riguarda gli aggiornamenti alle versioni *consigliate* rilasciati dalla comunità www.drupal.org si devono considerare:
 - security update
 - bug fixes.
- Manutenzione adeguativa (MAD), con SLA predeterminati di seguito specificati, ovvero:
 - Supporto per la migrazione a Drupal 10 dei siti web attualmente attestati alla versione 9 e quelli attestati alla versione 7 (Profilo del committente, Commissioni consiliari, Elezioni trasparenti).
 - Accessibilità:
 - Supporto per la predisposizione degli obiettivi di accessibilità per il biennio di servizio, secondo quanto previsto dalla circolare n.1/2016 dell'Agenzia per l'Italia Digitale (<https://www.agid.gov.it/it/Circolare-n1-2016-Agenzia-Italia-Digitale>).
 - Analisi di tutti i siti web del front end Drupal per verificare il rispetto dei requisiti di accessibilità previsti dalla normativa vigente e attuazione di azioni correttive nel caso emergano incongruenze rispetto quanto previsto dalla normativa.
 - Supporto per la predisposizione delle dichiarazioni di accessibilità da effettuare entro il 23 settembre; il presidio del rispetto della normativa sull'accessibilità deve essere garantito per tutto il periodo della prestazione del servizio.
- Sicurezza e affidabilità. Predisposizione di un report annuale e adozione delle eventuali azioni correttive volte a garantire:
 - il rispetto dei requisiti minimi di sicurezza del FE ai sensi della normativa vigente sul GDPR, con particolare riferimento alla cookie policy e alla gestione del cookie consent.
 - L'assenza di vulnerabilità nel codice di FE, mediante l'utilizzo di appositi strumenti: a titolo di esempio si indica come strumento *OWASP ZAP*. Qualora proposti dal fornitore, sarà valutata la possibilità di utilizzare strumenti di verifica automatica all'interno di una metodologia di lavoro basata su CI/CD (Continuous Integration, Continuous Deployment) all'interno della piattaforma GitLab messa a disposizione dal comune di Firenze.
 - La necessaria robustezza e adeguati tempi di risposta dell'infrastruttura di FE, mediante l'utilizzo di appositi strumenti di analisi come ad esempio *JMETER*, nonché

l'attivazione di soluzioni tecnologiche che migliorino le prestazioni del FE, come ad esempio i sistemi di cache (es. Redis). È facoltà del fornitore proporre uno o più strumenti/soluzioni alternative che devono essere validati dal committente.

Per tutte le attività sopra indicate, possono essere proposte dal fornitore metodologie di lavoro che facciano uso di *container Docker/Kubernetes* e utilizzino le *pipeline* in un contesto di CI/CD all'interno della piattaforma GitLab messa a disposizione dal comune di Firenze: tali modalità saranno valutate dal committente e, qualora approvate, potranno essere utilizzate per l'esecuzione del contratto.

Art. 3 - Modalità operative

Per malfunzionamento si intende il verificarsi di un qualsiasi evento che provochi l'indisponibilità totale o parziale di uno o più servizi del FE. Il malfunzionamento può riguardare anche una o più componenti infrastrutturali utilizzati da Drupal come, ad esempio, la configurazione del servizio *Unison* utilizzato per allineare i nodi del cluster, i parametri di configurazione dei DB server, il funzionamento di *Drush*, ecc.

Sono definiti interventi con carattere di **urgenza** tutti i malfunzionamenti che generano indisponibilità parziale o totale di contenuti sottoposti ad obbligo di pubblicazione dalla normativa vigente, quali la sezione trasparenza, bandi di gara e avvisi, profilo del committente, concorsi, comunicati stampa.

Sono definiti **urgenza** anche le richieste d'intervento dovute a problematiche di sicurezza.

Per indisponibilità totale si intende l'impossibilità di raggiungere un servizio, o anche la sola home page: in questo caso la richiesta d'intervento (di seguito *incident*) viene definita **urgenza**.

Per indisponibilità parziale si intende l'impossibilità di recuperare correttamente tutti i contenuti di una determinata URL, su almeno uno dei seguenti browser:

- Firefox
- Chrome
- Safari
- Edge

in questo caso l'*incident* viene definito **anomalia**.

Il servizio di manutenzione ordinaria riguarda sia le componenti **applicative**, ovvero il codice *contrib*¹ e *custom*², sia le componenti **infrastrutturali** e **strumentali**, ovvero container Dockers, pipeline Gitlab, i DB server, gli application server (PHP e Apache) e le componenti utilizzate per l'implementazione del cluster, in particolare *Unison*. Si precisa che la manutenzione sulle componenti infrastrutturali (es. i *container Dockers necessari per il FE Drupal*, le *pipeline GitLab necessarie per il FE Drupal*, *Unison*) è limitata alle attività volte a garantire la continuità di servizio del front end Drupal nel caso l'*incident* coinvolga tali componenti: in questi casi è richiesto al fornitore un'analisi del problema e l'individuazione di soluzioni atte a risolvere la segnalazione; nel caso le soluzioni individuate interessino le componenti infrastrutturali, potrà essere necessario il coinvolgimento di figure specifiche del comune di Firenze.

¹ Col termine *contrib* si fa riferimento ad una componente software distribuita dalla comunità Drupal (www.drupal.org) come ad esempio *moduli*, *temi* o *librerie*.

² Col termine *custom* si fa riferimento ad una componente software realizzata dal comune di Firenze e utilizzata dal FE Drupal.

3.1 - Modalità di erogazione del servizio

La finestra di erogazione del servizio è lunedì - venerdì con orario 8:00 - 19:00, e per i soli casi definiti come **urgenza** anche sabato 8:00 - 13:00 attraverso reperibilità telefonica.

Il fornitore e il committente concorderanno successivamente all'aggiudicazione le modalità con cui le richieste di intervento (*incident*) dovranno essere inoltrate, includendo, come minimo, un numero di telefono di reperibilità in orario d'ufficio e un indirizzo e-mail connesso col sistema di ticketing del comune di Firenze (GitLab).

Fornitore e committente dovranno individuare almeno un referente per parte.

3.2 - Livelli di servizio e penali

La tipologia entro cui far ricadere il singolo *incident* (**urgenza** o **anomalia**), viene stabilita dal committente nel momento in cui eroga la richiesta, secondo una convenzione che fornitore e committente concorderanno successivamente all'aggiudicazione dell'incarico.

Di seguito una tabella che descrive nel dettaglio le tempistiche e relative penali se non rispettate, per le due tipologie di intervento:

SLA di riferimento	Valore atteso	Penale: Causale	Penale: Importo	Obiettivo
SLA1: Rispetto tempi di risposta per <i>incident</i> di tipo urgenza	Il Fornitore risponderà ad una <i>incident</i> di tipo urgenza entro 1 ora dall'orario della richiesta, prendendo in carico la segnalazione.	Per ogni ora lavorativa di ritardo nella risposta con presa in carico della segnalazione, calcolata entro la finestra di erogazione del servizio.	0,1% dell'importo complessivo IVA esclusa del servizio	SLA rispettato su almeno il 75% degli <i>incident</i> , su base semestrale
SLA2: Rispetto tempi di ripristino per <i>incident</i> di tipo urgenza	Il Fornitore ripristinerà il servizio fornendo almeno una patch (soluzione temporanea che ripristini anche in minima parte il servizio interrotto) entro 6 ore lavorative dal momento della risposta alla <i>incident</i> , salvo diverse valutazioni concordate col Referente del comune di Firenze.	Per ogni ora lavorativa di ritardo nel ripristino del servizio con almeno una patch, calcolata entro la finestra di erogazione del servizio.	0,1% dell'importo complessivo IVA esclusa del servizio	SLA rispettato su almeno il 75% degli <i>incident</i> , su base semestrale
SLA3: Rispetto tempi di risposta per <i>incident</i> di tipo anomalia	Il Fornitore risponderà ad una <i>incident</i> di tipo anomalia correttiva per errore non bloccante entro 2 giorni lavorativi dalla <i>incident</i> , prendendo in carico la segnalazione.	Per ogni giorno lavorativo di ritardo nella risposta con presa in carico della segnalazione, calcolato entro la finestra di erogazione del servizio.	0,1% dell'importo complessivo IVA esclusa del servizio	SLA rispettato su almeno il 75% degli <i>incident</i> , su base semestrale
SLA4: Rispetto tempi di ripristino per <i>incident</i> di tipo anomalia	Il Fornitore ripristinerà il servizio fornendo una patch correttiva entro 4 giorni lavorativi dal tempo di risposta alla <i>incident</i> , salvo diverse valutazioni concordate col Referente del comune di Firenze.	Per ogni giorno lavorativo di ritardo nel ripristino del servizio, calcolato entro la finestra di erogazione.	0,1% dell'importo complessivo IVA esclusa del servizio	SLA rispettato su almeno il 75% degli <i>incident</i> , su base semestrale

Le penali si intendono salvo risarcimento di maggior danno.

Art. 4 - Documentazione

In corrispondenza dei SAL di fatturazione, con almeno 15 giorni di anticipo, il fornitore dovrà consegnare all'Amministrazione una documentazione attestante le attività svolte e il rispetto degli SLA, soggetta ad approvazione da parte del committente. La documentazione dovrà contenere al minimo:

- Stato di avanzamento delle attività di migrazione a Drupal 10.
- Esito degli assessment di sicurezza, ove siano stati svolti.
- Numero di *incident* aperti/gestiti/chiusi con relative tempistiche.
- Documentazione di supporto alle attività inerenti all'accessibilità.

Art. 5 - Modalità di consegna del codice

Le modifiche al codice che si rendono necessarie per risolvere gli *incident*, devono avvenire utilizzando l'istanza **GitLab** messa a disposizione dal committente: a tale scopo sarà attivata una VPN opportunamente configurata in base all'ambito di operatività necessaria per questa commessa.

Esiste, per ogni istanza Drupal e per alcuni specifici progetti, un corrispondente progetto GitLab (es.: *drupal7.git*, *drupal8.git*, *drupal.git*, *intranet.git*). Ogni progetto GitLab prevede almeno i seguenti *branch*, uno per ogni ambiente di riferimento:

- *demo* => ambiente *demo*
- *staging* => ambiente di *staging*
- *main* => ambiente di *produzione*

oltre un numero variabile di *branch* per ogni specifica *fix*. Le modalità dei rilasci e di esecuzione delle *merge* saranno concordate tra committente e fornitore subito dopo l'aggiudicazione della presente commessa.

Nel caso in cui la risoluzione di un *incident* richieda la modifica alle **configurazioni** degli ambienti Drupal, in aggiunta alle metodologie sopra menzionate basate su *container* e *CI/CD*, il fornitore può proporre meccanismi che facciano uso delle funzionalità di export/import messe a disposizione dalle ultime versioni di Drupal, al fine di adottare il cosiddetto approccio *Configuration-as-Code* (CaC).

Art. 6 - Descrizione dell'infrastruttura

L'infrastruttura su cui è dispiegato il front end Drupal del comune di Firenze è costituita, **ad oggi**, da due istanze, una Drupal 7 e una Drupal 8, utilizzate in modalità multi-site e replicate attraverso Git sugli ambienti di riferimento *sviluppo*, *demo*, *staging* e *produzione*. Il comune di Firenze si riserva di modificare l'attuale architettura a seguito di necessità sopraggiunte, comunicando al fornitore il nuovo assetto; queste eventuali variazioni non dovranno comportare ulteriori oneri a carico del committente.

6.1 - Multi-site

Le istanze Drupal sono configurate in modalità multi-site (<https://www.drupal.org/docs/7/multisite/multi-site-sharing-the-same-code-base>).

6.2 - Ambienti di riferimento

Come già evidenziato, il front end Drupal del comune di Firenze è costituita dai seguenti ambienti/istanze di riferimento:

- *Sviluppo*. Sono gli ambienti locali sulle singole macchine degli sviluppatori.
- *Demo*. È l'ambiente di riferimento per il fornitore, sul quale deve dispiegare e testare le proprie consegne. È anche l'ambiente di condivisione interno ad uso degli sviluppatori e in alcuni casi degli altri uffici dell'Ente.
- *Staging*. È l'ambiente di preproduzione, analogo in tutto e per tutto all'ambiente di *produzione* dal punto di vista del dispiegamento, ovvero dell'HW (virtuale) e delle versioni di tutte le componenti SW extra Drupal (OS, Apache, PHP, DB server, Git client, Drush).
- *Produzione*.

6.3 - Dispiegamento

I server coinvolti nel dispiegamento dell'infrastruttura Drupal sono i seguenti:

Server 1. È la macchina su cui sono dispiegati l'ambiente *demo*, collocata in LAN, col seguente software a bordo:

- Ubuntu 20.04
- Apache 2.4.41
- PHP 7.4.3
- PostgreSQL 14.10
- MariaDB 10.3.39
- Drush 8.4.10
- Git (client) 2.25.1

Cluster 1. È un cluster di 3 nodi, collocati in LAN, anteposti da un bilanciatore di carico collocato in rete pubblica. Su questo cluster sono dispiegati gli ambienti *staging* e *produzione*, ognuno dei tre nodi ha le seguenti caratteristiche:

- Ubuntu 20.04
- Unison 2.51.5
- Apache 2.4.41
- PHP 7.4.3
- PostgreSQL 12.18

- MariaDB 10.3.39
- Drupal 7.98, Drupal 9.5.11
- Drush 8.4.10
- Git (client) 2.25.1

Il software *Unison* è installato come servizio locale di ogni nodo e permette la sincronizzazione in tempo reale di più cartelle, ognuna configurata come servizio a sé stante. Sono sottoposte a sincronizzazione:

- Tutte le cartelle che contengono le istanze Drupal, ovvero *drupal7*, *drupal7staging*, *drupal8*, *drupal8staging*, *drupalx* e *drupalstaging*
- La cartella in cui vengono salvati i *file privati*
- I file di configurazione di Apache, in particolare le configurazioni relative ai VirtualHost

Server 2. È il DB server contenente le istanze di *staging* e di *produzione* dei DB:

- OS Centos 7.x (db-drupalm.comune.intranet con PostgreSQL) e Ubuntu 20.04 (db-drupalm.comune.intranet con MariaDB)
- MariaDB 10.3.39
- PostgreSQL 9.6.24

Art. 7 - Obblighi per il fornitore

Le seguenti linee guida, allegate al presente capitolato, sono ufficialmente adottate dal comune di Firenze e devono essere considerate obbligatorie per il fornitore:

- Linee Guida attività tecniche - 1.3
- 8.5-2_00 PSQ Frontend
- 8.5-2_02 IO Drupal.

Si precisa che il fornitore dovrà strutturare, entro 15 giorni dalla comunicazione dell'aggiudicazione, un gruppo di lavoro dedicato all'interno del quale lo stesso mette a disposizione dell'Amministrazione, per tutta la durata del servizio, almeno due figure professionali fornite delle seguenti esperienze e competenze, documentate tramite curricula:

- Comprovata esperienza nell'amministrazione e nello sviluppo per almeno tre anni in ambiente Drupal multi-sito, versione 7 e superiore, di cui almeno due dei tre anni in uno degli ambienti Drupal 8, 9 o 10, anche non continuativa.
- Comprovata conoscenza del sistema di versionamento del codice Git.

- Sviluppo di almeno due siti web conformi alle linee guida Agid per i servizi digitali della PA per conto di uno o più Enti Locali.
- Comprovata esperienza nel campo dell'usabilità dei siti web.
- Comprovata conoscenza di almeno due tra i seguenti tre DBMS: MariaDB, PostgreSQL, MySQL.
- Comprovata esperienza nell'utilizzo di ambienti in configurazioni multilivello, ovvero application server e DBMS dispiegati su sistemi distinti.
- Comprovata esperienza nell'implementazione di funzionalità multilingua in ambienti Drupal 8 o superiori.
- Comprovata esperienza nell'implementazione, configurazione e tuning di funzionalità di ricerca basate su Elasticsearch in ambiente Drupal 8 o superiori

È richiesta al fornitore la disponibilità per almeno un incontro settimanale da svolgersi anche per via telematica (la piattaforma di riferimento per il comune di Firenze è Microsoft Teams) allo scopo di definire lo stato di avanzamento dei lavori e risolvere eventuali problematiche che dovessero sorgere nel corso dell'esecuzione del contratto. L'incontro di avvio dovrà svolgersi entro 15 giorni dalla stipula del contratto.

Art. 8 - Durata e parti del contratto. Sospensioni

1. Il presente appalto avrà durata di 24 mesi a partire dalla data di stipula del contratto.
2. Ai sensi dell'art. 17, comma 8, del D. Lgs. 36/2023, è ammessa l'esecuzione in via d'urgenza nelle more di stipula del contratto.
3. La stazione appaltante, 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, ai sensi dell'art. 120, comma 9, del D. Lgs. 36/2023.
4. Le condizioni di cui al presente capitolato hanno validità per tutta la durata contrattuale.
5. Ogni spesa relativa alla stipula del contratto è a carico del fornitore.
6. L'offerta economica nonché il dettaglio presentato dal fornitore saranno allegati al contratto.

Art. 9 - Modalità di fatturazione e pagamento

Il primo SAL di pagamento, pari al 20% dell'importo totale della commessa, sarà corrisposto ad avvenuta definizione formale del gruppo di lavoro da parte del fornitore. I successivi SAL di pagamento, corrispondenti al 20% dell'importo totale della commessa, saranno corrisposti al termine dei quattro semestri di contratto, ovvero rispettivamente dopo i primi sei, dodici, diciotto e ventiquattro mesi successivi alla stipula del contratto, secondo le seguenti modalità:

1. Al fine di liquidare il corrispettivo, il fornitore dovrà far pervenire all'Amministrazione la documentazione indicata all'Art. 4 - nei tempi previsti dal comma seguente. La stessa sarà oggetto di verifica da parte dell'Ente – come indicato al successivo Art. 10 - e, in caso di esito positivo, il RUP provvede a richiedere l'emissione della fattura che sarà liquidata nei termini di legge.
2. La documentazione di cui sopra dovrà essere prodotta con cadenza semestrale, a partire dalla data di stipula del contratto.
3. Il fornitore dovrà sempre riportare obbligatoriamente nelle fatture gli estremi del contratto, il codice CIG e gli estremi della determinazione dirigenziale che autorizza la spesa.
4. Le fatture in formato elettronico dovranno essere intestate a:
direzione Sistemi Informativi - comune di Firenze - Via R. Giuliani, 250 – 50141 Firenze, che curerà le procedure per la loro liquidazione.
5. Il fornitore provvederà all'invio delle stesse tramite il Sistema di Interscambio (SDI).
6. 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).
7. 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.

Art. 10 - Verifiche ed emissione del certificato di regolare esecuzione (C.R.E.)

1. Tenuto conto delle caratteristiche della prestazione oggetto del presente capitolato, le verifiche sulla stessa si svolgeranno nel corso dell'esecuzione del contratto, da parte del RUP, congiuntamente al Direttore dell'esecuzione (DEC) se nominato. Sulla scorta dei documenti prodotti dalla ditta, il DEC emette il SAL ed invia lo stesso al RUP unitamente ad una relazione. Se il RUP concorda con quanto espresso dal DEC invita la ditta a fornire la fattura ed emette il certificato di pagamento nonché l'attestazione di regolare esecuzione.
2. Ai sensi dell'art. 116, comma 7, e art. 38 All. II.14 del D. Lgs. 36/2023, al termine dell'esecuzione il DEC, ove nominato, ovvero il RUP emette il C.R.E., per certificare che l'oggetto del contratto, in termini di prestazioni, obiettivi e caratteristiche tecniche, economiche e qualitative, è stato eseguito nel rispetto delle previsioni contrattuali.

Art. 11 - Organizzazione e gestione del rapporto contrattuale

1. Fanno parte del contratto:
 - a. la documentazione di gara
 - b. il presente capitolato.

2. Il comune di Firenze – Direzione Sistemi Informativi (DSI), se ritenuto necessario, provvederà a nominare un Direttore dell'Esecuzione del Contratto allo scopo di assicurare la regolare esecuzione del contratto stesso verificando che le attività e le prestazioni contrattuali siano eseguite in conformità dei documenti contrattuali.
3. Il Direttore dell'Esecuzione del Contratto (DEC), che può coincidere con il Responsabile Unico del Procedimento (RUP), può avvalersi allo scopo di uno o più assistenti.
4. Tutte le comunicazioni ufficiali della Ditta in merito alla prestazione del servizio dovranno essere indirizzate al direttore dell'esecuzione del contratto e, eventualmente, in copia a terzi come richiesto. Analogamente tutte le comunicazioni del Comune saranno indirizzate ai referenti della Ditta.
5. Il fornitore ha l'obbligo di predisporre appositi canali di comunicazione dedicati quali: telefono, mail, PEC, etc.
6. Il fornitore dovrà nominare, nella propria offerta, un referente tecnico e un referente commerciale (possono essere anche la stessa persona) con il compito di rappresentare e impegnare la ditta stessa nella fase esecutiva del contratto. Tali responsabili saranno gli interlocutori dell'Ente ogniqualvolta si presentino problemi nell'erogazione dei servizi oggetto del presente commessa. Il fornitore si assume tutte le responsabilità inerenti eventuali infortuni o danni a persone o cose arrecati all'Ente o a terze parti, durante lo svolgimento di attività.
7. Il fornitore si impegna ad ottemperare a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti, derivanti da disposizioni legislative, regolamenti e norme contrattuali vigenti in materia di lavoro, assicurazioni sociali e previdenza, assumendo a suo carico tutti gli oneri relativi.

Art. 12 - Osservanza delle norme in materia di lavoro

1. Il fornitore è tenuto all'osservanza rigorosa delle disposizioni in materia di collocamento, igiene sicurezza sul lavoro anche con riguardo alla nomina del responsabile della sicurezza, di tutela dei lavoratori in materia contrattuale e sindacale, delle norme relative alle assicurazioni obbligatorie ed antinfortunistiche, previdenziali ed assistenziali e deve adottare tutti i procedimenti e le cautele atte a garantire l'incolumità e la sicurezza delle persone addette e dei terzi con scrupolosa osservanza delle norme antinfortunistiche e di tutela della salute dei lavoratori in vigore nel periodo contrattuale.
2. A richiesta dell'Amministrazione il fornitore è tenuto, in ogni momento, a dimostrare la regolare applicazione delle norme contrattuali di lavoro, delle norme assicurative, previdenziali e antinfortunistiche relative al personale dalla stessa impiegato.
3. Si evidenzia che le attività ed i servizi oggetto dell'affidamento di cui trattasi non interferiscono con quelle di questa Azienda in maniera tale da creare rischi, quindi, il conseguente importo degli oneri della sicurezza per rischio da interferenze è pari a zero.

Art. 13 - Codice di comportamento

1. **Il fornitore dichiara di accettare** gli obblighi derivanti dal **CODICE DI COMPORTAMENTO** adottato dal comune di Firenze con Delibera di Giunta Comunale n. 2021/G/00012 del 26/1/2021 e **di impegnarsi** ad osservare ed a fare osservare ai propri dipendenti e collaboratori il suddetto codice, pena la risoluzione del contratto;

Art. 14 - Risoluzione del contratto

1. Tutti le clausole del presente capitolato sono essenziali e, pertanto, ogni eventuale inadempienza può produrre un'immediata risoluzione del contratto stesso, di diritto e di fatto, con esclusione di ogni formalità legale o di pronuncia di arbitri o di magistrati.
2. Le inadempienze del fornitore devono essere contestate per iscritto dall'Amministrazione Comunale con fissazione di un termine per la relativa regolarizzazione e danno luogo alla risoluzione contrattuale in caso di persistente inottemperanza del termine stabilito.
3. In tal caso, l'Amministrazione Comunale potrà procedere nei confronti del fornitore alla determinazione dei danni eventualmente sofferti, rivalendosi con l'incameramento della garanzia definitiva e, e se ciò non bastasse, agendo per il risarcimento completo dei danni subiti.
4. In caso di risoluzione, per la quale sarà dato preavviso di almeno 15 giorni, sarà dovuto unicamente il compenso per il servizio svolto fino al momento dell'interruzione.
5. In ogni caso, pur in presenza di risoluzione, il fornitore sarà tenuto ad effettuare le prestazioni strettamente necessarie, richieste dal committente, per consentire il subentro del nuovo appaltatore.
6. L'Amministrazione avrà la facoltà di risolvere il contratto, con tutte le conseguenze che tale risoluzione comporta, sia di legge, sia previste dalle disposizioni del presente capitolato, anche nelle seguenti ipotesi:
 - a. Cessione del contratto, dell'attività, atti di pignoramento e sequestro a carico dell'impresa, fallimento;
 - b. Fallimento o altre cause che possano pregiudicare l'espletamento del servizio, salvo il recupero dei maggiori danni sulla garanzia definitiva.
 - c. Come già indicato al precedente art. 3, in caso di superamento dell'importo del 10% dell'ammontare netto contrattuale a seguito dell'applicazione di una o più penali, ai sensi dell'art. 126, comma 1, del D. Lgs. 36/2023.
2. La risoluzione del contratto è disposta con atto dell'organo competente da notificare al fornitore ai sensi e per gli effetti dell'art. 122 del D. Lgs. 36/2023.

Art. 15 - Recesso

1. Il recesso dal contratto è soggetto alla disciplina dell'art. 123 del D. Lgs. 36/2023.

Art. 16 - Modifiche del contratto

1. Le modifiche, nonché le varianti del presente contratto devono essere autorizzate dal RUP.
2. Si applicano in ogni caso le disposizioni dell'art. 120 del D. Lgs. 36/2023.

Art. 17 - Subappalto

1. È vietata qualunque cessione di integrale nonché di prevalente esecuzione delle prestazioni ad altre ditte sotto pena di risoluzione del contratto, nonché del risarcimento di ogni eventuale conseguente danno.
2. L'affidatario potrà affidare in subappalto i servizi compresi nel contratto previa autorizzazione della stazione appaltante purché:
 - a. l'affidatario del subappalto non abbia partecipato alla procedura per l'affidamento dell'appalto;
 - b. all'atto dell'offerta il fornitore abbia indicato le attività che intende subappaltare o concedere in cottimo;
 - c. il fornitore dimostri l'assenza in capo ai subappaltatori dei motivi di esclusione di cui agli artt. 94-98 del D. Lgs. 36/2023.
 - d. il subappaltatore sia in possesso dei necessari requisiti di ordine speciale.
3. Qualora l'appaltatore si sia riservato in sede di gara la facoltà di ricorrere al subappalto, lo stesso potrà essere autorizzato nei limiti e con le modalità previste dall'art. 119 del D. Lgs. 36/2023.
4. Per tutto quanto non disciplinato dal presente articolo, si rinvia a quanto disposto dall'art. 119 del D. Lgs. 36/2023.

Art. 18 - Revisione e invariabilità dei prezzi

1. Il rischio dell'esecuzione del presente appalto è a totale carico dell'Appaltatore. L'art. 1664 c.c., 1° comma, non si applica al presente appalto. È possibile procedere alla revisione dei prezzi esclusivamente nei casi, con le modalità e nei limiti di cui all'art. 120 del D. Lgs. 36/2023. Non si procede alla revisione dei prezzi in aumento quando la variazione dei prezzi è imputabile a fatto dell'Appaltatore.
2. Nei prezzi offerti e contrattualmente fissati si intendono compresi e compensati tutti gli oneri di cui all'appalto, tutto incluso e nulla escluso, per la completa attuazione dell'appalto.
3. Il fornitore, pertanto, non avrà diritto alcuno di pretendere sovrapprezzi o indennità di alcun genere per aumento dei costi, perdite o qualsiasi altra sfavorevole circostanza che possa verificarsi dopo la data dell'offerta.

Art. 19 - Garanzie

1. Il fornitore, a garanzia del regolare adempimento del servizio, sarà tenuto a prestare una garanzia definitiva sotto forma di cauzione o fideiussione ai sensi dell'art.53, comma 4, del D. Lgs. 36/2023 e con le modalità previste dall'art. 106 del D. Lgs. 36/2023.
2. La mancata costituzione della suddetta garanzia entro 15 (quindici) giorni dalla richiesta del committente determina la decadenza dell'affidamento.
3. La garanzia fideiussoria, valida per tutto il periodo contrattuale, è svincolata secondo le modalità previste dall'art. 117 D. Lgs. 36/2023.

Art. 20 - Trattamento dati. Obblighi di riservatezza.

1. Il fornitore è tenuto a garantire il rispetto delle disposizioni in materia di trattamento dei dati personali (e in particolare quelle contenute nel regolamento UE 2016/679) con specifico riferimento alle misure di sicurezza adeguate, al rispetto dei principi di privacy by design e privacy by default, nonché delle prescrizioni specificatamente dal Titolare e suoi delegati durante l'espletamento della prestazione del servizio.
2. Con la sottoscrizione del presente capitolato il fornitore assume, nella persona indicata come referente della presente commessa, il ruolo, gli obblighi e le responsabilità del responsabile privacy ai sensi dell'art. 28 del Regolamento UE n. 679/2016.
3. Il fornitore provvede ad individuare al proprio interno, ai sensi del medesimo art. 28, i soggetti autorizzati al trattamento dei dati personali per l'esecuzione del presente capitolato.
4. Il fornitore ha l'obbligo di mantenere riservati i dati e le informazioni, ivi comprese quelle che transitano per le apparecchiature di elaborazione dati, di cui venga in possesso e, comunque, a conoscenza, di non divulgarli in alcun modo e in qualsiasi forma e di non farne oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione della presente commessa, anche successivamente alla cessazione di efficacia del rapporto contrattuale.
5. Al termine della esecuzione della presente commessa, il fornitore è tenuto a distruggere ogni supporto informatico, cartaceo e/o di qualsiasi altra natura ancora in suo possesso, nei quali siano contenuti i dati e le informazioni, ivi comprese quelle che transitano per le apparecchiature di elaborazione dati, di cui venga in possesso e, comunque, a conoscenza, nel corso del rapporto contrattuale, in conformità a quanto all'uopo previsto dalla normativa sul trattamento dei dati personali (D. Lgs. n. 196/2003 ss.mm. e Regolamento UE 675/2016) e fermo restando altresì l'obbligo di restituzione al committente dei predetti dati ed informazioni.
6. L'obbligo di cui ai precedenti commi sussiste, altresì, relativamente a tutto il materiale originario o predisposto in esecuzione della presente fornitura; tale obbligo non concerne i dati che siano o divengano di pubblico dominio.

7. Il fornitore è responsabile per l'esatta osservanza da parte dei propri dipendenti, consulenti e collaboratori, nonché dei propri eventuali subappaltatori e dei dipendenti, consulenti e collaboratori di questi ultimi, degli obblighi di segretezza sopra indicati.
8. In caso di inosservanza degli obblighi di riservatezza, il committente ha la facoltà di dichiarare risolto di diritto il presente contratto, fermo restando che il fornitore sarà tenuto a risarcire tutti i danni che dovessero derivare da tale comportamento al committente.

Art. 21 - Foro competente

1. Il Foro di Firenze sarà competente per tutte le controversie che dovessero insorgere in dipendenza dell'appalto e del relativo contratto.
9. È escluso il ricorso all'arbitrato e alla commissione. Per la definizione delle controversie si applicheranno gli artt. 212 e seguenti del D. Lgs. 36/2023.
10. Per tutto quanto non diversamente previsto si applicano le disposizioni di cui al D. Lgs. 36/2023 e alle vigenti norme di legge e regolamentari in materia di appalti pubblici di forniture.

Il Responsabile E.Q. Servizi digitale per la città

Dr. Leonardo Ricci