

Spettabile

COMUNE DI FIRENZE
Direzione Cultura e sport
Via Garibaldi, 7
FIRENZE

Firenze, 31 dicembre 2021


*Alla c.a dr.ssa Marina Gardini
p.c. dr.ssa Gabriella Farsi*

**OFFERTA N. 27/21
SERVIZIO DI GESTIONE DELLE BIGLIETTERIE INFORMATIZZATE ON-LINE E ON-
SITE DEI MUSEI CIVICI FIORENTINI PER IL PERIODO 2022 -2024**

Facendo seguito alla riunione del 17 novembre u.s., in allegato si trasmette l'offerta per quanto in oggetto.

Restando a disposizione per ogni ulteriore chiarimento, con l'occasione si inviano distinti saluti.

Firenze Smart
(SILFIspa)



OFFERTA N. 27/2021-LC

SERVIZIO DI GESTIONE DELLE BIGLIETTERIE INFORMATIZZATE ONLINE E ON-SITE DEI MUSEI CIVICI FIORENTINI PER IL PERIODO 2022 - 2024

<i>Rev.</i>	<i>descrizione</i>	<i>redatto</i>	<i>controllato</i>	<i>approvato</i>	<i>Data</i>
00	nn/aaaa-LC	RD	RD	MG	31/12/2021

INDICE

1	GLOSSARIO ACRONIMI E DEFINIZIONI	2
2	PREMESSA	2
3	OGGETTO DEL SERVIZIO OFFERTO	2
3.1	DISPONIBILITÀ DI SOFTWARE GESTIONALE DEL BACK-OFFICE DELLA BIGLIETTERIA DEI MUSEI CIVICI FIORENTINI INTEGRATO CON IL SOFTWARE DI FRONT END E CON L'INFRASTRUTTURA HARDWARE PER GESTIONE ACCESSI E VARCHI	3
3.2	DISPONIBILITÀ E MANUTENZIONE ADEGUATA SITO DI FRONT END PER EROGAZIONE INFORMAZIONI E VENDITA BIGLIETTI MUSEI CIVICI FIORENTINI.....	4
3.3	ATTIVITÀ DI ASSISTENZA E SUPPORTO PROGETTUALI PER UTENTI E OPERATORI ENTI.....	4
4	MODIFICHE IN CORSO D'OPERA.....	7
5	ASSISTENZA TECNICA.....	7
6	MANUTENZIONE.....	7
7	GARANZIA	8
8	MODIFICHE IN CORSO D'OPERA.....	9
9	OFFERTA ECONOMICA	9
10	LIMITAZIONI DI RESPONSABILITÀ	9
11	TEMPISTICA, MODALITÀ DI SVOLGIMENTO, CONSEGNA E DI FATTURAZIONE	9
12	RISERVATEZZA E PRIVACY	10
13	DISPOSIZIONI FINALI.....	10
14	VALIDITÀ DELL'OFFERTA	10

1 GLOSSARIO ACRONIMI E DEFINIZIONI

Firenze smart (SILFIspa)	Firenze smart (SILFI Società Illuminazione e Servizi Smartcity spa)
Committente	
Ente o Amministrazione	Comune di Firenze – Direzione Cultura e Sport
Applicazione	Biglietterie fisiche e online Musei Civici Fiorentini (bmcf)

2 PREMESSA

Linea Comune spa, è stata costituita nel 2005 per supportare gli Enti Soci, in qualità di società in house, nella realizzazione, gestione e dispiegamento di servizi evoluti a cittadini, professionisti ed imprese nel territorio. La società costituisce in effetti il Centro Servizi Territoriale dell'area metropolitana. A partire da maggio 2019 Linea Comune spa è confluita in SILFI Società Illuminazione e Servizi Smartcity spa (di seguito Firenze Smart (SILFIspa)).

I rapporti tra la Società e gli Enti soci, sono regolati da un Contratto di Servizio, che definisce i servizi di base che la Società deve erogare a tutti gli Enti firmatari e prevede eventuali servizi a richiesta che i singoli Enti possono richiedere e il cui costo è a carico dell'Ente richiedente.

A fronte delle esigenze espresse siamo lieti di sottoporvi la nostra miglior offerta per la prestazione di servizi in oggetto.

3 OGGETTO DEL SERVIZIO OFFERTO

La proposta prevede le disponibilità e attività di un mix di risorse diverse, in quantità e qualità tale da garantire l'operatività del sistema, come da specifiche seguenti.

1. Disponibilità Infrastruttura per accessi e varchi dei Musei Civici Fiorentini e card del Fiorentino.

Comprende attività, svolte da risorse professionali adeguate per quantità e qualità, di analisi, progettazione, dispiegamento, test e collaudo, monitoraggio del funzionamento della dotazione minima indispensabile per il funzionamento operativo di casse e varchi di accesso a Musei e/o Visite Guidate come meglio specificato in TABELLA 1 - PIANO ANNUALE DISTRIBUZIONE RISORSE PER POSTAZIONE.

Tale infrastruttura sarà integrata con il software gestionale di back-office e coperta da assistenza per manutenzione ordinaria per il periodo di durata del contratto. Per qualsiasi tipo di postazione, al fine di consentire il corretto esercizio del sistema, rimane a carico del Comune di Firenze la predisposizione di un'alimentazione elettrica ed un accesso a internet via rete o wifi, nonché della fornitura (incluso esecuzione di test con esito positivo di avvio in produzione) di terminali PoS per permettere i pagamenti con carte di credito e bancomat.

Tutte le risorse saranno dislocate secondo quanto pianificato in TABELLA - 1 PIANO ANNUALE DISTRIBUZIONE RISORSE PER POSTAZIONE, salvo diverse disposizioni da parte del Comune di Firenze da comunicare formalmente con almeno 30 giorni solari di anticipo.

La prestazione è comprensiva di materiali consumabili in quantità sufficienti a coprire le esigenze di esercizio della biglietteria. La cadenza degli ordinativi e le modalità di consegna e stoccaggio saranno predisposte di comune accordo con i referenti del Comune entro il mese di gennaio di ogni anno. La definizione grafica e le caratteristiche tecniche dei biglietti e delle tessere (dimensioni, tipologia supporto, tipo di stampa) saranno confermate a cura del Comune di Firenze secondo quanto stabilito dalla presente offerta.

Le caratteristiche grafiche dei biglietti e delle tessere (layout grafico, dimensioni, tipologia supporto, materiale, stampa, etc) potranno essere modificate su indicazione del Comune di Firenze senza che vi siano costi per il Prestatore di servizio e dunque previa comunicazione formale e con tempi congrui atti a consentire una gestione operativa e amministrativa efficiente sotto il profilo economico e giuridico; a tal fine si confermano i seguenti tempi minimi da rispettare.

	Responsabilità:	Da ricevere con anticipo di:
Cadenza degli ordinativi	Comune di Firenze	30 giorni solari sulla stampa
Modifica layout e invio file grafici	Comune di Firenze	90 giorni solari sulla stampa
Conferma modalità di consegna	Comune di Firenze	5 giorni solari sulla data stimata
Stoccaggio	Comune di Firenze	5 giorni solari sulla data stimata

3.1 Disponibilità di software gestionale del back-office della biglietteria dei Musei Civici Fiorentini integrato con il software di Front end e con l'infrastruttura hardware per gestione accessi e varchi

Comprende attività, svolte da risorse professionali adeguate per quantità e qualità di attività di analisi, progettazione, dispiegamento, test e collaudo, monitoraggio del funzionamento di software di back-office dedicato ad operatori di cassa, operatori degli uffici comunali, operatori Muse con le seguenti funzionalità:

- Per operatori di cassa:
 - configurazione, emissione e produzione di biglietti per accesso a musei civici fiorentini, mostre temporanee, visite guidate, card del fiorentino. Nel corso del progetto potranno essere analizzati e valutati inserimenti di nuove tipologie di biglietti e/o card. Qualora dal risultato delle analisi emergessero variazioni non compatibili o in eccedenza rispetto alle funzionalità dell'infrastruttura tecnica, alle dotazioni e dimensionamenti previsti nella presente offerta, saranno valutati e proposti all'approvazione del Comune di Firenze gli effort di realizzazione e implementazione necessari che vanno oltre i costi annuali previsti;
- Per operatori di uffici comunali e operatori di Muse
 - Accesso ai dati relativi a: numero dei biglietti venduti per tipologia, per serie numerica progressiva, per data, per fasce orarie di ciascun museo, per cassa di emissione; numero dei visitatori per ciascun museo;
 - creazione di report statistici, giornalieri, mensili e annuali sull'emissione biglietti e relativi incassi, suddivisi per categorie e tipologie dei titoli di accesso, nonché i dati specifici sulla bigliettazione in occasione di singole iniziative;
 - attivazione delle procedure di emergenza in caso di disfunzione temporanea del sistema o della connessione di rete;
 - attivazione di estrazioni dati in formato da concordare per facilitare la comunicazione dei dati a rilevanza contabile.

All'avvio della prestazione di servizi sarà reso disponibile un sistema di profilazione dei ruoli degli operatori collegato ad un sistema di concessione delle credenziali di abilitazione. Tale sistema sarà allineato ed integrato all'interno del sistema di profilazione operatori di back office attualmente in uso per il Comune di Firenze. Saranno attive funzionalità di annullamento in caso di emissione di biglietti erronei e a tal proposito il sistema permetterà di emettere dei biglietti d'annullo, che conterranno la stessa serie e l'indicazione dello stesso importo del biglietto erroneamente emesso. L'emissione del biglietto d'annullo comporterà automaticamente il ripristino dell'ordine progressivo delle operazioni corrette; in ogni caso, il biglietto d'annullo riporterà la dicitura "ANNULLO";

Il programma di numerazione dei biglietti sarà inaccessibile per gli operatori;

La numerazione progressiva dei biglietti non potrà essere né modificata, né interrotta, né azzerata fintantoché essa non avrà raggiunto la capacità massima, quando essa si riizzerà per il solo contatore della serie considerata;

Il software di biglietteria prevederà l'implementazione di servizi web per consentire la presentazione dell'offerta museale e l'acquisto titoli a distanza (biglietteria online) anche realizzati da terze parti di cui al paragrafo successivo.

3.2 Disponibilità e manutenzione adeguativa portale <http://bigliettimusei.comune.fi.it/> di front end per erogazione informazioni e vendita biglietti musei civici fiorentini

Comprende attività, svolte da risorse professionali adeguate per quantità e qualità, di analisi, progettazione, dispiegamento, test e collaudo, monitoraggio del funzionamento di software di front-end dedicato a clienti/utenti; la prestazione di servizio prevede anche:

- esercizio all'interno del Centro Servizi Territoriale della release attualmente in uso fino ad avvenuto switch alla release 2.0;
- la release 2.0 avrà una modifica di manutenzione adeguativa rispetto alla user experience effettuata sulla base di progetto grafico condiviso con il Comune di Firenze. Saranno scelti gli adeguamenti grafici di web design che non implicino la variazione di funzionalità e/o che modifichino la piattaforma tecnologica sottostante. Sarà eseguita la migrazione dei contenuti dalla piattaforma della release 1.0 alla piattaforma 2.0. Sarà poi cura dei "redattori" indicati dal Comune di Firenze realizzare la verifica dei contenuti importati e le eventuali modifiche fino all'invio dell'assenso alla pubblicazione della nuova versione del portale;
- esercizio per il periodo di durata del contatto all'interno del Centro Servizi Territoriale della release 2.0 fino a termine del contratto.

Le principali funzionalità del software sono:

- consultazione contenuti informativi da parte dei cittadini e contestuale messa a disposizione di un back end redazionale la cui gestione e caricamento dei contenuti è a cura del Comune di Firenze;
- servizio online per la valutazione dell'esperienza di acquisto da parte del turista/cittadino. Possibilità di estrazione dei risultati in apposita sezione del back end;
- acquisto delle varie tipologie di biglietti nelle modalità ed alle caratteristiche indicate dal regolamento comunale vigente al 31/12/2021;
- acquisto di voucher per card del fiorentino. Nel corso del progetto potranno essere analizzate e valutate funzionalità di acquisto legate all'inserimento di nuove tipologie di biglietti e/o card. Qualora dal risultato delle analisi emergessero variazioni non compatibili o in eccedenza rispetto alle funzionalità dell'infrastruttura tecnica, alle dotazioni e dimensionamenti previsti nella presente offerta, saranno valutati e proposti all'approvazione del Comune di Firenze gli effort di realizzazione e implementazione necessari che vanno oltre i costi annuali previsti;
- integrazione con i sistemi di prenotazione e vendita di visite guidate di Muse secondo le modalità, requisiti di integrazione e configurazione, prassi e consuetudini in uso al 31/12/2021;
- in merito alla piattaforma di pagamento per gli acquisti online dei biglietti, verrà utilizzato il sistema MIP. Nel corso del progetto potrà essere valutato il passaggio al sistema pagoPA che richiederà un progetto ad hoc per analizzare le integrazioni con la piattaforma attuale il cui effort di implementazione è escluso dal totale dei costi della presente offerta.

3.3 Attività di assistenza e supporto progettuali per utenti e operatori enti

Comprende attività, svolte da risorse professionali adeguate per quantità e qualità, di analisi, progettazione supporto a utenti e operatori dell'ente o del Muse tramite Help Desk, manutenzione ordinaria infrastruttura hardware, software di back-office, software di front-end, configurazione, coordinamento, monitoraggio, reportistica. In particolare le attività hanno le seguenti caratteristiche:

- **Help desk informatico:** disponibile per committente, operatore dell'ente, operatore Muse, utente finale per rispondere a esigenze specifiche informative o dispositive, effettuare operazioni di verifica e soluzione di malfunzionamenti tecnici, operare modifiche previa autorizzazione, sia sui servizi online attivati, sia sui sistemi hardware e software e sui materiali consumabili. Attivo in duplice modalità, in base alla categoria di utenza:
 - operatori dell'Ente e operatori Muse: attivo dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 17.00 tramite mail a supportoenti@silfi.it.

- utenti finali: attivo dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 17.00 tramite mail a supportoutenti@silfi.it.
- **Manutenzione ordinaria sull'infrastruttura hardware**: disponibile per committente, operatori comune di Firenze, operatori Muse, per interventi su richiesta in caso di anomalia delle dotazioni hardware al fine di ripristinare il normale funzionamento.
 - operatori dell'Ente e operatori Muse: attivo dal lunedì alla domenica dalle 9.00 alle 21.00
- **Manutenzione ordinaria sull'infrastruttura software**: disponibile per committente, operatori comune di Firenze, operatori Muse. Attivo con un duplice tipo di presidio:
 - operatori dell'Ente e operatori Muse: in orario Standard, per eventuali bug e malfunzionamenti: dal lunedì al venerdì, dalle 9.00 alle 17.00 tramite mail a supportoenti@silfi.it
 - operatori dell'Ente e operatori Muse: in orario di reperibilità informatica per eventuali down del sistema: dal lunedì alla domenica, dalle 9.00 alle 20.00 tramite mail a supportoenti@silfi.it e/o tramite contatto telefonico 366659400 disponibile esclusivamente per interfaccia ufficiale del committente (il dirigente o suo delegato)
- **Coordinamento, monitoraggio, reportistica**: disponibile esclusivamente per interfaccia ufficiale del committente (il dirigente o suo delegato), finalizzato a garantire il completo e corretto funzionamento di tutte le dotazioni ed attività e comprensivo della produzione di n. 4 report trimestrali sull'andamento del servizio, analoghi a quelli prodotti fino al 31/12/21.
- **Attività di configurazione orari di apertura e capienza biglietti sul gestionale del back-office**: tale attività è relativa a Museo di Palazzo Vecchio, Torre di Palazzo Vecchio, Cappella Brancacci, percorso cumulativo Cappella Brancacci Fondazione Romano, Museo Novecento, Museo Bardini, Museo Santa Maria Novella. Attività disponibile per i referenti del Comune di Firenze, che mensilmente, entro e non oltre 10 giorni solari sulla data definita di messa in produzione, forniranno tutte le informazioni necessarie per la configurazione di backoffice degli orari e degli slot di accesso nei musei suddetti, necessaria per l'emissione dei biglietti su casse fisiche e sul portale online. La richiesta di tale attività avverrà:
 - operatori dell'Ente: attivo dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 17.00 tramite mail a bmcf@silfi.it
- **Attività di gestione procedure e esecuzione storni sulla piattaforma collegata agli acquisti online**: tale attività è relativa alla gestione delle richieste di storno, pervenute alla mail supportoutenti@silfi.it, che avvengono a fronte di casistiche e/o emergenze che rientrano (errori di tipo tecnico) o che esulano dalle condizioni commerciali approvate dal Comune di Firenze e pubblicate sul portale online. Affinché Firenze smart possa provvedere alla gestione amministrativa verificando gli esiti dei pagamenti è necessario che il Comune di Firenze provveda all'invio delle credenziali di accesso al portale virtuale Nexi. Firenze smart, tramite delega pervenuta dal Comune Firenze per l'utilizzo delle credenziali di accesso, provvederà:
 - all'esecuzione delle verifiche dei pagamenti e all'esecuzione degli storni previsti dalle condizioni commerciali;
 - per le casistiche che esulano dalle condizioni commerciali, pubblicate sul portale, Firenze smart segnalerà al Comune le tipologie di richieste per ottenere l'assenso a procedere anche in delega sulla piattaforma (qualora ancora disponibile la possibilità di esecuzione dello storno direttamente da carta di credito) per l'esecuzione dello stesso.

In mancanza di delega o con l'introduzione di Pagopa, che prevede la sola procedura di rimborso e non di storno, le operazioni saranno attivate esclusivamente da operatori del Comune di Firenze.

 - L'approvazione per l'esecuzione di tale attività di storno in delega, per motivi non tecnici, avverrà tramite mail a bmcf@silfi.it.

Nel corso del progetto potranno essere valutate eventuali estensioni riguardanti l'attività di configurazione per eventuali altri musei che si aggiungessero, nei limiti delle infrastrutture disponibili nella TABELLA - 1 PIANO ANNUALE DISTRIBUZIONE RISORSE PER POSTAZIONE, fermo restando i limiti imposti dall'integrazione con sistemi terzi

(Vivido). Le richieste dovranno essere inviate dal Comune di Firenze al referente Firenze smart (SILFIspa) con anticipo di almeno 90 giorni solari.

Eventuali interventi di assistenza e supporto di natura straordinaria che si rendessero necessari o richiesti dal committente, per il sopraggiungere di eventi non previsti, saranno preventivamente comunicati al Comune, che li autorizzerà di volta in volta.

Si riepilogano le disponibilità, attività, risorse comprese in offerta e la loro distribuzione nelle postazioni oggetto di prestazione.

RIEPILOGO RISORSE INCLUSE IN OFFERTA										
Risorse	POSTAZIONI Fisse + CARD DEL			POSTAZIONI Fisse			POSTAZIONI MOBILI			Quantità
	Palazzo Vecchio	Cappella Brancacci	Museo900	Museo SMN	Museo Bardini	Fondazione Romano	Forte Belvedere	Postazione ambulante	Backup	
Personal Computer all in one con monitor 24"	3	1	1	1	1	0	0	0	1	8
Notebook portatile 15"	0	0	0	0	0	0	1	0	1	2
Software SO Windows + Open Office	3	1	1	1	1	0	1	0	2	10
Monitor cortesia 15"	3	1	1	1	1	0	0	0	1	8
Gruppo di continuità UPS	3	1	1	1	1	0	0	0	1	8
Stampante standard b/n	1	1	1	1	1	0	0	0	1	6
Stampante termografica biglietti	4	1	1	1	1	0	1	0	1	10
Stampante termografica pvc	1	1	1	0	0	0	0	0	0	3
Palmare lettura biglietti	5	1	1	1	1	1	0	1	1	12
Toner b/n stampante standard	2	2	2	2	2	0	0	0	0	10
Toner b/n stampante termica	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18
Biglietti cartacei	450.000	20.000	12.000	28.000	5.000	0	0	0	35.000	550.000
Nastro ribbon b/n per card pvc	5	2	1						2	10
Kit pulizia stampanti pvc (ogni 1.000 card)	5	2	1						2	10
Card del fiorentino	10.000	3.000	2.000	0	0	0	0	0	0	15.000
Porta card del fiorentino + Giftcard	5.500	1.500	1.000							8.000
Licenza Back-Office certificato SIAE	TRASVERSALE									1
Adeguamento grafico sito di Front connesso al Back Office	TRASVERSALE									1
Servizio online per la valutazione dell'esperienza di acquisto	TRASVERSALE									1
Help desk (gguu)	TRASVERSALE									1
Manutenzione ordinaria infrastruttura hardware	TRASVERSALE									1
Manutenzione ordinaria infrastruttura software BO	TRASVERSALE									1
Manutenzione ordinaria infrastruttura software FE	TRASVERSALE									1
Coordinamento, monitoraggio reportistica	TRASVERSALE									1

TABELLA - 1 PIANO ANNUALE DISTRIBUZIONE RISORSE PER POSTAZIONE

La prestazione prevede l'impegno annuale di risorse professionali adeguate per quantità e qualità a svolgere le attività sopra dettagliate secondo il piano seguente:

Rif	Disponibilità/Attività	Analista funzionale		Resp. Unità
		Junior	senior	
A	Disponibilità Infrastruttura per accessi e varchi dei Musei Civici Fiorentini alla card del Fiorentino;	48	22	1
B	Disponibilità tramite licenza di software gestionale del backoffice della biglietteria dei Musei Civici Fiorentini	8	12	1
C	Disponibilità e manutenzione adeguativo sito di front end per erogazione informazioni e vendita biglietti musei civici fiorentini	36	66	3
D	Attività di assistenza e supporto progettuali per utenti e operatori enti	60	24	3
	Totale giornate uomo per figura professionale	152	124	8

TABELLA 2 – PIANO RISORSE PROFESSIONALI

L'impegno delle risorse umane indicate in precedenza prevede la seguente suddivisione in FTE (ovvero impegno su 220 gg/uu di lavoro) a seconda della Categoria di attività:

RIF. ATTIVITA'	Categoria	FTE	N° gg/uu
A + B	Conduzione applicativa	0,42	92
C + D	Assistenza	0,87	192

Nel progetto vengono gestiti i seguenti apparati un totale di 8 server complessi ovvero con disponibilità > 99,8% in produzione (commisurabili a 0,11 blocchi come da Fonte: Consip, "System Management 2").

Produzione: due server dedicati agli applicativi (192.168.100.23 portale; 192.168.97.17 server tmaster) + database server mysql produzione (condiviso con altri applicativi) + server di pagamento mip produzione (condiviso con altri applicativi).

Staging: due server dedicati agli applicativi (192.168.100.34 portale; 192.168.97.15 server tmaster) + database server mysql staging (condiviso con altri applicativi) + server di pagamento mip produzione (condiviso con altri applicativi).

4 MODIFICHE IN CORSO D'OPERA

Qualora in corso d'opera si rendano necessari interventi di modifica o integrazione del progetto non previsti e non concordati già nella fase di avvio dello stesso, questi devono essere concordati tra il Committente e Firenze smart (SILFIspa), verificandone la compatibilità con l'incarico originario e la sua rimodulazione per iscritto in termini di tempi e/o corrispettivi.

5 ASSISTENZA TECNICA

Per assistenza tecnica e applicativa o, semplicemente, assistenza, si intendono i servizi rivolti agli utenti come meglio definito nel Contratto per la Fornitura di Servizi a Supporto dell'e-Government in vigore alla data di emissione della presente offerta o successivi rinnovi.

6 MANUTENZIONE

Per manutenzione si intende ogni modifica dei programmi, della struttura della base di dati e della documentazione dell'Applicazione, finalizzata al suo miglioramento o adeguamento.

Per esecuzione dell'intervento di manutenzione si intende l'intera sequenza di operazioni necessarie alla messa in produzione delle modifiche richieste, con verifica congiunta e approvazione da parte degli utenti finali.

Gli interventi manutentivi saranno richiesti tramite contatto diretto con i referenti di Firenze smart (SILFIspa) oppure con le medesime modalità previste per la richiesta di assistenza (si veda paragrafo 5 della presente offerta).

Ai fini del presente contratto, le categorie di interventi manutentivi sono le seguenti:

- a) **Manutenzione adeguativa.** Rientrano in questa categoria gli interventi funzionali, dipendenti da novità esterne a Firenze smart (SILFIspa), quali ad esempio le variazioni al software di base dei server o delle macchine client, e delle modifiche prodotte per adeguare gli Applicativi a nuovi standard tecnologici e di mercato. L'intervento manutentivo può essere richiesto dall'Ente o proposto da Firenze smart (SILFIspa). Nel primo caso, la richiesta dell'Ente deve essere motivata da impellenti esigenze di adeguamento tecnologico. A titolo esemplificativo e non esaustivo, si cita a questo proposito il caso in cui le versioni correnti dei database di riferimento non siano più supportate dai relativi produttori. Nel secondo caso, l'Ente ha facoltà di accettare o meno l'intervento, fatto salvo il caso che fondamentali componenti software di base o di sistema, costituenti le piattaforme di utilizzo del sistema, non siano più supportate dai relativi produttori.
- b) **Manutenzione correttiva:** interventi necessari per riparare a comprovati difetti e anomalie applicative dell'Applicazione, eseguiti spontaneamente da Firenze smart (SILFIspa) o richiesti dal personale autorizzato dell'Ente.
- c) **Manutenzione evolutiva (o personalizzazioni o MEV):** interventi richiesti dai referenti dell'Ente per adeguare gli Applicativi a nuove esigenze sorte in corso d'esercizio, per migliorarne o estenderne funzionalità, prestazioni o semplicità d'uso, nonché per adeguarlo all'evoluzione normativa e del contesto di riferimento o altre caratteristiche.

Ai fini di questo contratto gli interventi di cui alle precedenti lettere a) e b) sono considerati di manutenzione ordinaria, mentre quelli di cui alla lettera c) sono considerati di manutenzione straordinaria.

Per gli interventi di manutenzione straordinaria (MEV) attualmente non previsti, Firenze smart (SILFIspa) presenterà di volta in volta apposita offerta documentata, indicando altresì il numero di giornate lavorative necessarie per portare a termine l'intervento.

In caso di richiesta di manutenzione adeguativa – lett. a) – Firenze smart (SILFIspa) deve rispettare i termini di intervento motivatamente indicati, in base alle esigenze di corretta funzionalità, economiche, organizzative e di rispetto della legge, nella segnalazione inviata dal Referente competente dell'Ente. La mancanza di adeguata motivazione farà venire meno l'obbligo di intervento da parte di Firenze smart (SILFIspa). La segnalazione avverrà mediante le procedure e nel rispetto dei livelli di servizio indicati al paragrafo 5 e dovranno essere inoltrati dall'Ente con anticipo sufficiente alla programmazione e realizzazione, da parte di Firenze smart (SILFIspa), degli interventi necessari rispetto ad eventuali scadenze.

Per quanto riguarda le richieste di manutenzione correttiva – lett. b) –, si faccia riferimento alla Tabella degli SLA del contratto Contratto per la Fornitura di Servizi a Supporto dell'e-Government.

In caso di richiesta di manutenzione evolutiva, personalizzazione o MEV, Firenze smart (SILFIspa) eseguirà una analisi e concorderà i tempi di esecuzione in ragione delle esigenze rappresentate e della fattibilità delle stesse.

Firenze smart (SILFIspa) completerà gli interventi entro i tempi concordati, in fase di richiesta, con i Referenti dell'Ente e, comunque, compatibili con le esigenze dell'Ente stesso.

Firenze smart (SILFIspa) si riserva la possibilità di svolgere le attività affidandosi a personale di fornitori esterni.

Firenze smart (SILFIspa) si riserva la possibilità di programmare gli interventi di manutenzione correttiva e adattiva accorpandoli in un certo numero di rilasci nel corso dell'anno.

Una versione del programma che risulti differente dalla versione rilasciata per più del 30% del codice non sarà incluso nella manutenzione adattiva oggetto del presente contratto.

7 GARANZIA

In assenza di contratto di manutenzione ed assistenza, sugli sviluppi sopra elencati è comunque assicurata una garanzia per bug fixing di tre mesi a partire dalla messa in produzione

8 MODIFICHE IN CORSO D'OPERA

Qualora in corso d'opera si rendano necessari interventi di modifica o integrazione del progetto non previsti e non concordati già nella fase di avvio dello stesso, questi devono essere concordati tra il Committente e Firenze smart (SILFIspa), verificandone la compatibilità con l'incarico originario e la sua rimodulazione per iscritto in termini di tempi e/o corrispettivi.

9 OFFERTA ECONOMICA

L'offerta economica a voi riservata è così ripartita:

Attività	ANNO 2022	ANNO 2023	ANNO 2024
Canone progetto BMCF	84.828,60 €	87.797,60 €	90.163,93 €

Gli importi devono essere maggiorati dell'IVA di legge. Sono stati mantenuti i prezzi in corso al 2021 per i quali è prevista una rivalutazione Istat pari al 3,5% sull'importo annuale.

10 LIMITAZIONI DI RESPONSABILITÀ

Fermo restando l'obbligo ad eseguire Servizi a regola d'arte, Firenze smart (SILFIspa) non assume alcuna responsabilità al di fuori di quanto contemplato nell'Accordo di cui alla presente Offerta, conseguentemente la società, fatti salvi i casi di dolo o colpa grave, non è gravata da oneri o responsabilità per danni diretti o indiretti di qualsiasi natura ed entità che dovessero verificarsi al Cliente, al Committente e/o a Terze parti per l'esecuzione dei Servizi in oggetto, anche a fronte di ritardi o interruzioni. Unico rimedio sarà offerto dalla nuova esecuzione dei Servizi qualora gli stessi non risultassero effettuati a regola d'arte. In particolare, il Capo Progetto Committente sarà il solo responsabile delle attività intraprese con l'assistenza e/o la consulenza del Personale e dei risultati di tali attività. In ogni caso, ogni eventuale risarcimento non potrà eccedere il 10% del corrispettivo complessivo dei servizi oggetto dell'Accordo. Fatti salvi i limiti inderogabili di legge, nessuna azione potrà essere iniziata dal Committente decorsi tre mesi dalla data in cui i fatti sui quali l'azione si fonda sono stati individuati o, se antecedente, dalla data in cui avrebbero dovuto essere individuati.

11 TEMPISTICA, MODALITÀ DI SVOLGIMENTO, CONSEGNA E DI FATTURAZIONE

Le attività qui previste saranno svolte nel periodo di tempo che va dal ricevimento dell'ordine da parte del Comune di Firenze al 31/12/2024, con tempi di rilascio concordati con la committenza.

Le verifiche sulle attività si svolgeranno nel corso dell'esecuzione del contratto, da parte del RUP, congiuntamente al Direttore dell'esecuzione (DEC) se nominato, rispetto al completamento delle attività indicate in precedenza.

Le attività saranno svolte da remoto o presso la sede di Firenze smart (SILFIspa). Compatibilmente con la situazione di emergenza in essere potranno essere effettuate e preventivamente condivise riunioni presso i musei civici e/o sede della Direzione Cultura.

La fatturazione avverrà in 2 tranches. La prima al 30/6 e la seconda al 31/12 di ciascun anno in concomitanza con la consegna dei rispettivi monitoraggi 2° e 4° periodo.

Le attività saranno svolte da remoto o presso la sede di Firenze smart (SILFIspa).

La fatturazione avverrà per stati di avanzamento lavori indicati in precedenza.

In riferimento alla legge 13/8/10 n. 136 – tracciabilità dei flussi finanziari – si comunica che il nostro conto corrente bancario dedicato non in via esclusiva alle commesse pubbliche è il seguente:

Istituto Bancario: CHIANTI BANCA Via Gordigiani, 78 - 50127 Firenze Agenzia/Filiale: filiale di Via Gordigiani
Codice Iban: IT 92 T 08673 02802 032000321382.

12 RISERVATEZZA E PRIVACY

Si rinvia a quanto indicato all'art. 14 del Contratto per la Fornitura di Servizi a Supporto dell'e-Government.

13 DISPOSIZIONI FINALI

Per quanto non espressamente previsto, si fa riferimento al Contratto per la Fornitura di Servizi a Supporto dell'e-Government in vigore alla data di emissione della presente offerta.

Le Parti dichiarano espressamente che l'Accordo di cui alla presente offerta è stato discusso e valutato in ogni suo componente - compresi gli allegati che ne costituiscono parte integrante - ed è stato liberamente e consapevolmente sottoscritto.

14 VALIDITÀ DELL'OFFERTA

La presente offerta ha validità di giorni 60 dalla data odierna.

Distinti saluti

Firenze Smart
(SILFispa)

A handwritten signature in blue ink, appearing to be a stylized name, positioned over the printed text of the Firenze Smart (SILFispa) signature.