



**DIREZIONE SISTEMI INFORMATIVI
DIREZIONE CORPO DI POLIZIA MUNICIPALE**

ADS S.p.A.

**CONTRATTO DI FORNITURA PER UN
SISTEMA SOFTWARE DI GESTIONE DEGLI ATTI DI POLIZIA
GIUDIZIARIA DELLA POLIZIA MUNICIPALE**

TRA IL COMUNE DI FIRENZE (NEL SEGUITO ENTE O AMMINISTRAZIONE), NELLA PERSONA DEL RESPONSABILE UNICO DEL PROCEDIMENTO DOTT. BENEDETTO FEMIA,

E

LA SOCIETÀ ADS S.P.A. GRUPPO FINMATICA DI BOLOGNA (NEL SEGUITO FORNITORE O IMPRESA), RAPPRESENTATA DA DOTT.SSA LAURA PETROCCIA IN QUALITÀ DI CONSIGLIERE DELEGATO

SI CONVIENE E SI STIPULA QUANTO SEGUE

1. ELEMENTI E IMPORTO STIMATO DEL CONTRATTO

L'importo del contratto è di € **80.000** (diconsi **ottantamila**) oltre IVA per il periodo intercorrente dalla data di affidamento fino a tutto il 31/12/2024.

Oltre a quanto previsto al co. 12 dell'art. 106 del D. Lgs. 50/2016 (cd. "quinto d'obbligo"), nel caso sorgano ulteriori esigenze in corso d'opera, ai sensi dell'art. 106, comma 1 lett. a) del citato Decreto Legislativo, il presente contratto può essere modificato mediante aggiunta di nuove funzionalità o adeguamenti (implementazioni MEV, vd. artt. 3 e 6). L'importo massimo previsto per tali eventuali nuove funzionalità è di € 20.000,00.

L'Amministrazione non è vincolata in alcun modo all'affidamento delle predette modifiche contrattuali, riservandosi di procedere in tal senso se e solo se ne ravvisi l'effettiva necessità.

2. OGGETTO DEL CONTRATTO

Il contratto ha per oggetto la fornitura della licenza d'uso illimitata e permanente di un'applicazione software per l'inserimento e la gestione degli atti di Polizia Giudiziaria di competenza della Polizia Municipale, compresa l'archiviazione documentale degli atti e la produzione di statistiche. L'applicazione verrà fornita completa di garanzia fino a tutto il 31/12/2024.

Caratteristiche dell'applicazione

L'applicazione fornita deve essere idonea dal punto di vista funzionale e prestazionale, di sicurezza dei dati, di usabilità e di livello di aggiornamento tecnologico, secondo le scelte tecnologiche del Fornitore.

Di seguito si elencano le caratteristiche disponibili o che verranno realizzate nei primi 15 mesi.

Caratteristiche e funzionalità	Tempi previsti per il rilascio: 0-Installazione 1-Primi 3 mesi 2-Successivi 12 mesi dopo i primi 3
L'applicazione è: <ul style="list-style-type: none">• fruibile tramite almeno due differenti tipologie di browser tra quelli più diffusi, senza necessità di installazione di plug-in, componenti o framework locali sulle postazioni di lavoro;• conforme alla normativa relativa all'accessibilità dei siti e delle applicazioni informatiche;• conforme alla normativa sulla protezione dei dati personali (Regolamento UE 679/2016).	0-Installazione
Verrà fornita la documentazione relativa all'utilizzo del gestionale, alle funzioni di amministrazione delle utenze, alla struttura del database e alle modifiche funzionali in seguito a eventuali aggiornamenti.	1-Primi 3 mesi

<p>L'applicazione utilizzerà per l'autenticazione gli utenti registrati presso l'Active Directory (dominio comune.intranet) . A ciascuno di essi può essere assegnato un profilo all'interno dell'applicativo secondo le funzioni che dovrà svolgere e, tra questi, viene creato di default un profilo di amministratore, il quale provvederà a generare tutti gli altri e a eseguire operazioni da supervisore se richieste dall'applicazione. Le specifiche inerenti alla visibilità e riservatezza degli atti e dei fascicoli verranno definite in sede di analisi di dettaglio.</p> <p>Trattandosi di sistema in Cloud, deve essere garantito l'accesso a un server LDAP, via VPN per esempio, possibilmente su due canali ridondati per garantire la continuità del servizio.</p>	<p>1-Primi 3 mesi</p>
<p>È possibile lavorare in mobilità attraverso l'utilizzo di una app disponibile per dispositivi basati su s.o. Android. Attualmente, per motivi di sicurezza informatica, sono supportate le versioni di Android dalla 8 in avanti, in seguito questo requisito potrebbe scalare.</p>	<p>1-Primi 3 mesi</p>
<p>Le operazioni effettuate all'interno dell'applicativo e che comportano modifica dei dati da parte di ciascun utente sono tracciate.</p>	<p>1-Primi 3 mesi</p>
<p>L'applicazione prevede la possibilità di attingere ad informazioni da tabelle comuni ad altri database in uso alla Polizia Municipale e in particolare:</p> <ul style="list-style-type: none"> • la tabella degli agenti in servizio dall'applicativo gestionale dei turni; • la tabella dei reparti in cui è suddiviso il Corpo di Polizia Municipale dall'applicativo gestionale dei turni; • lo stradario con i dati della toponomastica del Comune e la suddivisione in quartieri; • la tabella delle violazioni dall'applicativo gestionale del procedimento sanzionatorio. 	<p>1-Primi 3 mesi: stradario senza suddivisione in quartieri, tabella agenti e reparti.</p> <p>2-Successivi 12 mesi dopo i primi 3: introduzione dei quartieri, creazione del prontuario delle fattispecie sanzionatorie.</p>
<p>L'applicazione permette l'inserimento degli atti assegnando un numero di repertorio annuale e unico per ciascun atto, con un progressivo associato che parte da "1", formato secondo le medesime regole della numerazione di protocollo. Tale numero progressivo associato al numero di repertorio può essere incrementato con l'inserimento di documenti "collegati" facenti tutti riferimento allo stesso repertorio. Quando viene visualizzato un repertorio sarà reso visibile l'elenco dei progressivi collegati riferiti ad esso.</p>	<p>1-Primi 3 mesi: integrazione con il sistema di protocollo; assegnazione automatica numero di registro progressivo nell'anno.</p> <p>2-Successivi 12 mesi dopo i primi 3: gestione documenti collegati.</p>

<p>Le specifiche per l'immissione di nuovi atti e collegati verranno, se necessario, definite nei primi tre mesi. I dati richiesti in fase di inserimento, sia di un nuovo repertorio sia di un documento collegato a un repertorio esistente, sono i seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • l'anno di riferimento, normalmente con proposta di quello attuale, ma con possibilità di scegliere anni precedenti e, di conseguenza, di prendere il numero di repertorio riferito all'anno selezionato; • il reparto, in particolare selezionando quello di appartenenza dell'utente che inserisce, se questi ha profilo semplice; permettendo invece la selezione dalla tabella associata, se l'inseritore ha un profilo utente più elevato; • il tipo di atto da selezionare tramite una tabella descrittiva; • un campo che indichi se l'atto è in entrata o in uscita; • quando l'atto è in entrata è richiesto un campo descrittivo per il mittente; quando in uscita è richiesto un campo descrittivo per il destinatario, selezionabile da rubrica o aggiungibile ex novo in caso di necessità; • la data di redazione dell'atto; • la data del fatto contenuto nell'atto; • un campo alfanumerico di descrizione dell'atto. La parte iniziale di questo campo descrittivo deve essere preimpostata con una frase o una parola associata al tipo di atto selezionato, memorizzata nella tabella di riferimento; • la prima strada di riferimento (letta dalla tabella stradario) dalla quale si estrae anche il quartiere; • numero civico di riferimento della prima strada; • l'eventuale seconda strada di riferimento con le stesse caratteristiche della prima; • l'indicazione dell'esito dell'atto, da selezionare attraverso un elenco predefinito o una tabella descrittiva; • solo per gli utenti con profilo apposito devono essere richieste le seguenti ulteriori informazioni: un indicatore per definire se si tratta di atto su delega o di iniziativa, e i dati riferiti al fascicolo: anno e numero fascicolo attribuiti dall'utente, data deposito, flag Giudice di Pace e eventuale numero RGNR attribuito dalla Procura. Attraverso il fascicolo sarà possibile accedere all'elenco degli atti e relativi collegati facenti parte dello stesso; • solo per gli utenti autorizzati alla gestione dei sinistri deve essere richiesto: il protocollo del sinistro composto da anno e numero sinistro (dati presenti nel sistema SIRSS). • lo username dell'inseritore deve essere inserito non in chiaro. 	<p>1-Primi 3 mesi: : il procedimento di PG viene inserito in modomanuale; tutte le specifiche tranne reparto di appartenenza, tabella predefinita con campi descrittivi ed elenco predefinito esito dell'atto.</p> <p>2-Successivi 12 mesi dopo i primi 3: integrazione con sistemi di gestione Sinistri e infrazioni CDS, oscuramento dello username durante la digitazione; aggiunta del reparto di appartenenza, della tabella predefinita con campi descrittivi e dell'elenco predefinito con l'esito dell'atto</p>
<p>Per ogni repertorio inserito viene attivata la gestione documentale per allegare documenti e scansioni.</p>	<p>1-Primi 3 mesi</p>

<p>Per ogni repertorio si possono associare dati riferiti a tabelle associate che possono essere:</p> <ul style="list-style-type: none"> • indagati: dati anagrafici quali cognome, nome, data e luogo di nascita, nazionalità (da tabella stati esteri), sesso o eventualmente se ignoto o da identificare, indicazione se minorenni, uno o più esiti selezionabili da tabella descrittiva; • persone offese: dati anagrafici; • agenti: da selezionare da tabella degli agenti in servizio da cui prelevare nome, grado e numero di matricola; • violazioni: da selezionare da tabella violazioni del procedimento sanzionatorio e alla quale associare alcune informazioni specifiche quali il riferimento a orario notturno o diurno. Se trattasi di codice della strada l'indicazione se il trasgressore è neopatentato, se si tratta di accertamento su controllo o in fase di rilevazione di incidente, in caso di violazione art. 186 e 187 C.d.S. se è stato fatto l'accertamento con etilometro, con esami biologici o se c'è stato rifiuto di accertamento, eventuale ambito specifico di violazione secondo una lista prestabilita o tabella descrittiva; • eventuali targhe di veicoli associati all'atto: tipo veicolo preso da lista di riferimento o da tabella descrittiva, targa, telaio, sigla stato (selezionata da apposita tabella). 	<p>1-Primi 3 mesi: tutto tranne gestione prontuario violazioni predefinite, che verrà rilasciato durante i successivi 12 mesi dopo i primi 3</p>
<p>La cancellazione dei repertori inseriti deve essere possibile solo a una categoria ristretta di utenti e lasciando traccia di quanto effettuato, con relativa motivazione.</p>	<p>1-Primi 3 mesi: N.B.: il sistema non permette cancellazione di atti, ma solo l'archiviazione o annullamento, mantenendo numerazione di registro.</p>
<p>Sarà possibile visualizzare il registro delle operazioni eseguite dai singoli utenti, attraverso profili autorizzati a questa funzione.</p>	<p>1-Primi 3 mesi</p>
<p>Si potranno fare ricerche del singolo atto o di gruppi di atti secondo un'ampia gamma di parametri di ricerca.</p>	<p>1-Primi 3 mesi</p>
<p>Si potranno estrarre ed esportare dati statistici in formato leggibile e modificabile con applicativi di software libero in forma il più flessibile possibile e in particolare avendo la possibilità di selezionare per periodo, sia riferito alla data del fatto che alla data di redazione dell'atto: presenza di minorenni, articoli violati, strade, quartiere, esito (riferito all'indagato), tipo di atto, atti legati a sinistro.</p>	<p>1-Primi 3 mesi</p>

3. FASI DEL PROGETTO ESECUTIVO E FATTURAZIONE

Premesso che su tutte le fatture, eccetto l'ultima, verrà operata la ritenuta obbligatoria dello 0,5% di cui all'art. 30 co. 5-bis del D. Lgs. 50/2016, si conviene che la fornitura dell'applicazione, avente le caratteristiche di base descritte all'art. precedente, si svilupperà attraverso l'esecuzione delle fasi di progetto, per i cui contenuti e articolazione si richiama e si prende a riferimento quanto indicato dal Fornitore nella sua offerta. **L'offerta del Fornitore è parte integrante del presente contratto ma, in caso di discordanza tra quanto presente in offerta e quanto nel contratto, e per quanto non previsto in offerta, prevale il contratto.**

La fatturazione di ADS verrà effettuata dopo che l'Ente avrà emesso il nulla osta alla fatturazione.

Di seguito si riporta il piano di fatturazione che l'Ente applicherà e l'esecuzione delle fasi di progetto

A) **Fornitura iniziale.** Durata prevista: al massimo mesi tre, a decorrere dalla firma del contratto.

A seguito dell'installazione di test e/o di stage su cloud in modalità SaaS della versione del software proposta inizialmente dal Fornitore e della sua inizializzazione con dati di test verrà autorizzata la fatturazione della prima tranche, pari al 20% del totale della fornitura.

Alla fine del periodo, il DEC verbalizzerà che quanto indicato nella tabella dell'art. 2, relativamente alle attività previste entro i primi tre mesi, sia stato effettivamente e correttamente realizzato e, in caso positivo, autorizzerà la fatturazione di un'ulteriore tranche, pari al 20% del totale della fornitura.

In caso di rilievi, il Fornitore opererà tutte le necessarie correzioni, e solo al termine di tali correzioni verrà dato il nulla osta alla fatturazione.

- B) Perfezionamento. Durata: al massimo mesi dodici dalla data di esito della fase A). In tale fase vengono rilasciate tutte le funzionalità di cui alla tabella dell'art. 2, previste nei 12 mesi successivi alla fase A.

A conclusione delle attività, anche relative a rilasci parziali, il Fornitore ne darà comunicazione all'Ente, che provvederà a condurre le necessarie verifiche e potrà autorizzare l'emissione di fatture di importo proporzionale a quanto finora realizzato, e comunque complessivamente non superiori al 40% dell'importo totale della fornitura.

In caso di rilievi, il Fornitore opererà tutte le necessarie correzioni, e solo al termine di tali correzioni verrà dato il nulla osta alla fatturazione.

Alla fine del periodo B, ovverosia quando tutti i rilasci previsti saranno stati consegnati, l'applicazione verrà predisposta all'avvio. Il Fornitore provvederà, secondo quanto indicato in offerta, all'addestramento del personale, compreso quello avente ruoli di amministrazione e definizione degli utenti; all'assistenza all'avvio e all'inizializzazione del database.

- C) Esercizio. La fase ha inizio al termine della fase B) e dura fino al 31/12/2024.

Le fatture, ciascuna dell'importo del 5% del totale della fornitura, verranno emesse con la seguente cadenza:

prima: 01/01/2023;

seconda: 01/07/2023;

terza: 01/01/2024;

quarta: 01/07/2024.

Durante tutta la fase C) è operativa la garanzia.

- D) Il pagamento dovrà essere effettuato dall'Ente entro "30 giorni data fattura" dalle singole fatture, che verranno emesse come da piano previsto. In caso di ritardati pagamenti verranno applicate le disposizioni di cui al D.Lgs. 231/2002 e successive modificazioni.

4. REFERENTI DELL'ENTE E REFERENTI DELL'IMPRESA. COMMISSIONE DI VERIFICA DI CONFORMITÀ. COMUNICAZIONI.

Il Responsabile Unico del Procedimento (RUP) è il dott. Benedetto Femia, dirigente del Servizio Gestione Infrastrutture Tecnologiche della Direzione Sistemi Informativi, che si avvale di un gruppo di supporto comprendente il Direttore dell'Esecuzione del Contratto (DEC), dott. Stefano Galligani, responsabile della Posizione Organizzativa (PO) Area Supporto Direttivo della Direzione Corpo di Polizia Municipale, e di quattro direttori operativi, che saranno dei dipendenti appositamente designati appartenenti alle strutture del RUP e del DEC.

Il RUP e i membri del gruppo di supporto nel seguito sono collettivamente denominati Referenti dell'Ente. L'Ente comunicherà al Fornitore i nominativi e i contatti dei suoi Referenti, tenendolo altresì aggiornato in merito a ogni successiva variazione.

Tre dipendenti delle Direzioni Sistemi Informativi e Corpo di Polizia Municipale, individuati in ottemperanza all'art. 106, co. 7, lett. d) e d-bis) del D. Lgs. 50/2016, formeranno altresì la commissione di verifica di conformità.

L'Impresa, dal canto suo, procederà alla nomina di un responsabile commerciale della commessa e di un capo-progetto, che si interfaceranno con il RUP e il DEC per lo svolgimento delle attività contrattuali. Tali referenti saranno affiancati da un gruppo di progetto, dimensionato adeguatamente in base ai servizi da erogare durante l'esecuzione del contratto: il Fornitore comunicherà, all'inizio dell'esecuzione, nominativi e contatti dei tecnici del gruppo e comunicherà tempestivamente ogni successiva variazione, anche allo scopo di tenerne traccia ai fini delle nomine "privacy" di cui al successivo art. 8.

Per le comunicazioni di interesse comune con i Referenti del Fornitore verrà utilizzato un apposito indirizzo di e-mail collettivo, concordemente stabilito.

Quella di cui al precedente capoverso, nonché tutte le altre esplicitamente richieste nel presente documento, o richieste successivamente dal RUP dopo la stipula del presente contratto, costituiscono comunicazioni obbligatorie che il Fornitore deve inviare all'Amministrazione nei tempi di cui alla Tabella degli LPF dell'art. 7. Si tratta di informazioni pertinenti o, comunque, necessarie per l'esecuzione del contratto o per gli adempimenti ad esso collegati dell'Ente: in caso di mancanza da parte del Fornitore verranno applicate le penali in proposito previste.

5. GARANZIA TECNICA E APPLICATIVA

Il Fornitore, in fase C) (o di esercizio), garantisce il prodotto mediante un proprio centro o gruppo preposto alla presa in cura delle problematiche segnalate, gruppo comprendente i tecnici incaricati di presa in carico, diagnosi, risposta, risoluzione e ogni altra attività correlata.

Le richieste di intervento in garanzia daranno luogo a segnalazioni (ticket), che possono riguardare:

- i. malfunzionamenti, anomalie, blocchi parziali o totali del funzionamento dell'applicazione e altre criticità (ovverosia le richieste MCIRP di cui all'art. 6 lett. a));
- ii. richieste di adeguamento applicativo (MA di cui all'art. 6 lett. b));
- iii. richieste di manutenzione evolutiva (MEV di cui all'art. 6 lett. c)), che però sono al di fuori della garanzia. Esse possono dare luogo ad apposite offerte da parte del Fornitore.

Le segnalazioni dovranno essere inserite dagli utenti direttamente nel sistema di ticketing del Fornitore oppure telefonicamente al centralino del Fornitore oppure tramite e-mail inviata a un apposito indirizzo, stabilito concordemente tra Comune e Fornitore.

In ogni caso l'utente indicherà opportunamente tutte le informazioni necessarie per la corretta presa in carico della segnalazione:

- data e ora della segnalazione;
- utente che ha fatto la segnalazione;
- software (nel caso di specie: Atti PG);
- descrizione della segnalazione;
- categoria (segnalazione di anomalia o malfunzionamento, assistenza all'uso dell'applicazione...);
- priorità (non critica, critica);
- recapiti (telefonico e/o e-mail).

Il Fornitore si riserva di modificare la categoria e la priorità, dandone adeguata segnalazione al Referente dell'Ente.

Le richieste di migliorie, informazioni o *change request*, saranno inoltrate dagli utenti al Referente dell'Ente che le valuterà ed invierà, una volta raggruppate, al Fornitore, per la richiesta di preventivo.

Uno o più Referenti dell'Ente collaboreranno, nel proprio ambito di designazione, con il Fornitore per la moderazione dei ticket e per la valutazione della priorità delle segnalazioni. Periodicamente, infatti, i Referenti dell'Ente e quelli del Fornitore esamineranno congiuntamente le categorizzazioni e le priorità attribuite ai ticket, eventualmente correggendole e, comunque, stabilendo tempistiche e

modalità di implementazione. I calcoli inerenti alla decorrenza dei tempi di presa in carico, risposta e risoluzione, in caso di correzione, verranno conseguentemente rivisti e aggiornati.

I tempi di presa in carico, risposta e risoluzione di cui alla Tabella degli LPF dell'art. 7, decorrono:
- in caso di immissione diretta del ticket da parte degli utenti comunali, corredato di tutti i dati necessari: dall'orario di inserimento del ticket, purché corredato dei dati necessari.

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

A seguito della ricezione della segnalazione, gli specialisti del Fornitore:

- i) Effettuano la "presa in carico", ovverosia esaminano – nei relativi tempi dettati dalla Tabella degli LPF di cui all'art. 7 – le cause dei problemi o malfunzionamenti segnalati e/o analizzano la richiesta pervenuta, eventualmente attivando tutte le risorse interne necessarie del Fornitore medesimo e richiedendo gli opportuni chiarimenti al personale interessato dell'Ente. Inviando, al fine del controllo dei tempi, apposita comunicazione alla casella e-mail dei Referenti dell'Ente.
- ii) A seguito della fase istruttoria di cui in i), inviano la risposta in tempi conformi alle tempistiche della Tabella degli LPF dell'art. 7, all'utente che ha effettuato la segnalazione e/o ai Referenti dell'Ente. Questi ultimi sono da interessare sempre per le segnalazioni, mediante comunicazione alla casella e-mail dei Referenti dell'Ente, contenente la relativa diagnosi.
- iii) Aggiornano il ticket sul relativo sistema del Fornitore.

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

I soli Referenti dell'Ente possono imporre la riapertura del ticket qualora ravvisino la mancata risoluzione o l'errata indicazione della tipologia di esito (vd. art. 7), o giudichino insufficiente o inefficace l'attività del Fornitore in fase di trattazione del ticket.

Il Fornitore manderà, a richiesta, un report inerente ai ticket di un determinato periodo.

6. MANUTENZIONE

Per manutenzione si intende ogni intervento in garanzia in fase C) finalizzato al/la:

- ripristino di funzionalità interrotte;
- riparazione di anomalie e guasti.

Anche le MA rientrano fra gli interventi in garanzia, ma solo se approvate dal RUP (singolarmente o a gruppi), che ne valuta il beneficio per l'Ente in termini di funzionalità urgenti e, comunque, di piccola entità necessarie agli utenti; altrimenti vengono trattate come MEV.

Le MEV non sono comprese nella presente fornitura e saranno oggetto di apposito preventivo.

L'avvio delle attività manutentive di tipo correttivo è dato dalla segnalazione (o ticket). Esse vengono gestite con le modalità e il sistema di ticketing di cui all'art. 5 e, nell'esecuzione, rispettano i livelli prestazionali e le prescrizioni di cui all'art. 7. Per esecuzione dell'intervento di manutenzione si intende l'intera sequenza di operazioni finalizzate alla risoluzione delle problematiche e all'avvio in produzione delle modifiche effettuate.

In dettaglio, le categorie di interventi manutentivi sono le seguenti:

- a) Manutenzione correttiva e interventi di rimedio a problemi [MCIRP]: risoluzione di errori, anomalie, malfunzionamenti e interventi di ripristino a seguito di guasti o blocchi funzionali parziali o totali, qualora causati da difetti o guasti del software. Rientrano in tale definizione tutti

gli interventi necessari per innalzare il livello di sicurezza dell'applicazione. Gli interventi MCIRP possono essere eseguiti preventivamente da parte del Fornitore, o essere appositamente richiesti dai Referenti dell'Ente tramite ticket. Nel caso di intervento preventivo e spontaneo del Fornitore, questi avviserà con congruo anticipo i Referenti dell'Ente.

- b) **Manutenzione adeguativa [MA].** Rientrano in questa categoria i piccoli adeguamenti, modifiche o aggiornamenti quali: variazioni parametriche, adeguamento della modulistica o di formati documentali anche ai fini della stampa, interventi su singoli controlli nell'interfaccia utente, semplici ricerche ed esportazioni di dati, script per elaborazioni non complesse, etc., richieste dall'utente o prodotte autonomamente dal Fornitore, per un massimo di 20 ore lavorative.
- c) **Manutenzione evolutiva [MEV].** Si tratta delle migliorie e delle implementazioni dei programmi, della struttura della base di dati e della documentazione dell'applicazione finalizzate alla sua evoluzione, ovverosia all'implementazione dell'applicazione stessa con funzionalità che non erano ricomprese nel progetto originario del Fornitore né definite nel corso dei successivi affinamenti in fase B).

Rientrano in questa categoria:

- interventi richiesti dai Referenti dell'Ente per adeguare l'applicazione a nuove esigenze sorte in corso d'esercizio, per esempio dovute a nuove e vincolanti disposizioni legislative o regolamentari, o per migliorarne o estenderne funzionalità, prestazioni, semplicità d'uso o altre caratteristiche.
- interventi dovuti a novità tecnologiche esterne al Fornitore, quali ad esempio le variazioni al software di base dei server o delle macchine client, e delle modifiche prodotte per adeguare l'applicazione a nuovi e cogenti standard tecnici. L'intervento manutentivo può essere richiesto dall'Amministrazione o proposto dal Fornitore. 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 dell'applicazione, non siano più supportate dai relativi produttori.

Per quanto riguarda le MEV, effettuabili come modifiche contrattuali entro i limiti di spesa aggiuntiva di cui all'art. 1, il Fornitore presenterà, su richiesta del RUP, apposita offerta documentata recante: il costo a corpo della/e MEV, il numero di giornate lavorative necessarie per l'esecuzione, i tempi previsti per portare a termine l'intervento (rilascio in produzione), dettagliata descrizione tecnica del medesimo.

7. LIVELLI PRESTAZIONALI DELLA FORNITURA (LPF) E PENALI

La seguente Tabella degli LPF classifica le richieste di intervento in garanzia (ticket) in base alla relativa tipologia, indipendentemente dal sistema adoperato (Mantis o altro sistema di segnalazione), indica le rispettive tempistiche e le penali applicabili per eventuali ritardi, disfunzioni o inadempimenti segnalati dal DEC al RUP, ai sensi dell'art. 18 co. 3 del Decreto del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti del 7 marzo 2018, n. 49.

Tabella degli LPF

Tipologia o fonte Situazione o casistica	Tempo di presa in carico	Tempo di risposta	Tempo di risoluzione o attuazione	Penali per inadempienza
[MCIRP] L'intera applicazione è indisponibile agli utenti.	1	2	8	0,1% del corrispettivo del contratto per ogni ora di ritardo.

[MCIRP] Funzionalità critiche dell'applicazione sono indisponibili agli utenti.	4	6	16	0,025% del corrispettivo del contratto per ogni ora di ritardo.
[MCIRP] Funzionalità non critiche dell'applicazione sono indisponibili agli utenti.	8	12	24	0,01% del corrispettivo del contratto per ogni ora di ritardo.
[MCIRP] Funzionalità non critiche dell'applicazione sono indisponibili, ma non c'è immediato impatto sull'operatività degli utenti.	12	24	32	0,005% del corrispettivo del contratto per ogni ora di ritardo.

NB: La presa in carico è espressa in ore lavorative dal momento della richiesta (sottoposizione del ticket). La risposta è espressa in ore lavorative dal momento della presa in carico (passaggio di stato del ticket). Se applicabile, la risposta contiene la comunicazione ai Referenti dell'Ente di una diagnosi di massima. I tempi di risoluzione sono espressi in ore lavorative dal momento della ricezione della risposta, purché questa sia valutata pertinente, completa e adeguata da parte del DEC. In caso contrario il calcolo dei tempi prosegue dal momento della ricezione.

La garanzia è attivabile dalle 8,00 alle 18,00 in tutti i giorni feriali dell'anno dal lunedì al venerdì, fatta eccezione per le chiusure stabilite dall'Azienda, in numero di quattro annue, che saranno comunicate all'Ente con un anticipo di quindici giorni, fermo restando che in tali giornate rimarrà comunque disponibile una reperibilità telefonica per le emergenze. Contestualmente alla comunicazione della chiusura verrà indicato il numero di telefono cellulare per la reperibilità.

In generale, ai fini dell'applicazione delle penali vale quanto segue:

1) I tempi sono espressi in ore lavorative dal momento della risposta. La penale si calcola in base ai ritardi rispetto ai tempi di risoluzione.

Nel caso di carenze qualitative delle applicazioni e della relativa garanzia, cioè qualora si riscontri un livello qualitativo insoddisfacente dell'applicazione, e detta carenza non possa essere oggetto di specifici e puntuali *ticket*, o anche si rilevi il continuo ripresentarsi di *ticket* che i tecnici del Fornitori abbiano invece indicato come risolti, il RUP invierà una comunicazione formale di richiamo al Fornitore con l'indicazione delle carenze rilevate. L'Impresa deve rispondere entro 3 (tre) giorni lavorativi, indicando i comportamenti e le soluzioni – da porre in essere entro al massimo 5 (cinque) giorni lavorativi a decorrere dalla data della risposta – per risolvere le criticità e le carenze riscontrate. Superato tale termine, in presenza dei medesimi problemi, il RUP invierà una seconda comunicazione di richiamo ed applicherà contestualmente una penale (complessiva per tutti gli elementi contestati) al massimo pari allo 1% dell'importo del contratto.

Per quanto riguarda le penali di cui alla tabella degli LPF, il RUP può in ogni caso accettare esiti parzialmente positivi dei *ticket* (es. per tipologie di esito OK/KO o OKW) o delle verifiche di conformità che si originano a chiusura dei *ticket* MA e MEV, in tal caso modulando l'importo delle penali proporzionalmente all'entità dell'incompiutezza residua o dell'imperfezione della soluzione adottata, o revocandone l'applicazione.

2) Al perdurare dei problemi di cui al punto 2) oltre i 15 gg. dall'applicazione della penale, l'Ente potrà continuare ad applicare la penale stessa o procedere alla risoluzione del contratto, fermo restando che, comunque, non si può superare il limite del 10% dell'importo della fornitura.

3) Per il calcolo delle penali, i valori ottenuti saranno arrotondati sempre per difetto al numero intero tralasciando, quindi, i decimali di euro. Le diverse penali non sono cumulabili.

8. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Contestualmente alla stipula del contratto, il RUP, nella sua qualità di sub-titolare del trattamento dei dati personali gestiti dalle Applicazioni, nominerà il Fornitore responsabile esterno del trattamento di tali dati, ai sensi dell'art. 28 del Regolamento UE 679/2016 (GDPR). L'atto di nomina recherà le opportune istruzioni, da osservare scrupolosamente.

Prima della stipula, l'Impresa darà indicazione dei nominativi e degli ambiti di operatività dei suoi tecnici che dovranno essere nominati, da parte del RUP / sub-titolare del trattamento, "Amministratori di sistema", in ottemperanza al provvedimento del Garante Privacy "Misure e accorgimenti prescritti ai titolari dei trattamenti effettuati con strumenti elettronici relativamente alle attribuzioni delle funzioni di amministratore di sistema" del 27/11/2008. Tale comunicazione è parte di quelle obbligatorie di avvio di cui all'art. 4.

In particolare, si ricorda che qualora, per particolari esigenze di analisi di inconvenienti segnalati dall'Ente, e d'accordo con lo stesso, gli incaricati di codesta Impresa prelevino integralmente o parzialmente i dati dal server e li trasferiscano presso di sé per poterli esaminare in tempi differiti, che tali dati sono soggetti alla tutela prevista dalla normativa vigente sulla privacy, pertanto l'Impresa dovrà garantire il rispetto di tale normativa e utilizzare i dati al solo fine di testare i programmi e di tenere gli stessi per il solo tempo necessario a eseguire dette operazioni.

9. ESECUZIONE DEI SERVIZI E SUBAPPALTO

L'Azienda fa parte del gruppo Finmatica di Bologna. Per l'esecuzione di alcune fasi dei servizi oggetto del presente contratto l'Azienda potrà avvalersi di personale dipendente da altra società del Gruppo.

La Società, nell'ambito dell'intera fornitura, subappalta alla società InCloudTeam, alcuni dei servizi di cui al presente contratto, nel rispetto dell'art. 105 del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i. nonché fare ricorso a contratti continuativi di cooperazione

Rimane comunque invariata la responsabilità del Fornitore contraente, il quale continuerà a rispondere di tutti gli obblighi contrattuali.

10. FORO COMPETENTE

Il Foro di Firenze sarà competente per tutte le controversie che dovessero insorgere in dipendenza del presente contratto. Il contratto non contiene la clausola compromissoria. È pertanto escluso il ricorso all'arbitrato per la definizione delle controversie nascenti dal presente contratto. È vietato in ogni caso il compromesso.

Firenze, data dell'ultima firma digitale

PER IL COMUNE DI FIRENZE
il Responsabile Unico del Procedimento
dirigente del Servizio
Gestione Infrastrutture e Tecnologie
Dott. Benedetto Femia

PER L'AZIENDA
Ads Automated Data Systems S.p.A
il Consigliere Delegato
Dott.ssa Laura Petrocchia