



DIREZIONE SISTEMI INFORMATIVI

Profesia S.r.l.

WSO2

**CONTRATTO PER CANONE DI SOTTOSCRIZIONE ANNUALE
LICENZE WSO2, SERVIZI DI SUPPORTO E GIORNATE TIME &
MATERIAL**

1. DEFINIZIONI, IMPORTO DEL CONTRATTO, CLAUSOLE PER IL RINNOVO

1.1 DEFINIZIONI

Nel seguito del presente documento ci si riferisce al Comune di Firenze anche con i termini di Ente, Comune, Amministrazione, Committente.

Profesia Srl è, nel seguito, il Fornitore, codesta Impresa o l'Impresa.

1.2 IMPORTO DEL CONTRATTO

L'importo per la fornitura dei beni e servizi ammonta complessivamente al massimo a € 138.706,00 (centotrentottomilasettecentosei/00) oltre IVA, così suddivisi:

- Sottoscrizione prodotti WSO2: € 94.206,00 oltre IVA;
- Supporto di 2' livello AMS: € 25.000,00 oltre IVA;
- Costo Time & Material: € 19.500,00 oltre IVA, per un totale di 30 giornate;

2. OGGETTO DEL CONTRATTO

Il presente contratto è relativo al canone di sottoscrizione annuale, al canone dei servizi di supporto di 2' livello AMS ed all'acquisto di giornate Time & Material per l'anno 2024 relativi al sistema WSO2 adottato dall'amministrazione comunale, in particolare:

A) Canone di sottoscrizione relativo a licenze per i seguenti prodotti:

- n. 4 licenze core WSO2 API Manager Control Plane (Developer Portal + Publisher Portal + Traffic Manager) – sottoscrizione annuale;
- n. 1 WSO2 API Manager Gateway 10M/TX/M – sottoscrizione annuale;
- n. 1 WSO2 API Manager Integrator 10M/TX/M – sottoscrizione annuale;
- n. 4 licenze core WSO2 Identity Server – sottoscrizione annuale;
- n. 1 istanza WeModI a partire dalla scadenza dell'attuale (13/09/2024) fino al 29/12/2024)

B) Supporto di 2' Livello AMS per l'infrastruttura WSO2 in esercizio presso il Comune di Firenze sulla base dei prodotti di cui al punto A), con i seguenti SLA (Service Level Agreement):

Gravità	Descrizione	Presenza in Carico Lun-Ven 09:00-1800	Presenza in Carico Lun-Ven 18:00- 09:00 e Weekend e Festivi h24	Tempo di risposta*
Severity Level 1	Bloccante	1 ora	2 ore	80% entro 4 ore (media)
	Errori o non conformità che comportino l'impossibilità per Clienti e/o loro Utenti di utilizzare, anche con azioni alternative, i servizi messi a disposizione tramite la piattaforma WSO2, con impatto grave sui processi di business del Cliente. A titolo di esempio, rientrano in questa tipologia la non disponibilità dell'intero sistema o di un sottosistema o di tutti i servizi e la non disponibilità di una singola funzionalità fondamentale			
Severity Level 2	Temporaneamente Sostenibile	4 ore	4 ore	80% entro 8 ore (media)
	Errori o non conformità anche importanti, ma che possano essere superati mediante azioni alternative sostenibili, da Clienti e/o loro Utenti, per periodi di tempo non prolungati			
Severity Level 3	Sostenibile	8 ore	8 ore	80% entro 16 ore (media)
	Errori o non conformità che non comportino effetti rilevanti sulla normale operatività del			

	sistema e che possano essere superati mediante azioni alternative sostenibili da Clienti e/o loro Utenti per periodi di tempo anche prolungati. Rientrano in questa categoria anche le richieste di informazioni operative e procedurali
--	--

*Il tempo di risposta indica il tempo entro il quale il fornitore fornirà al committente una prima analisi del problema e le azioni successive che potranno essere:

- Workaround temporaneo;
- La soluzione definitiva;
- Intervento diretto del produttore (in questo caso gli SLA di riferimento saranno quelli legati al canone di sottoscrizione licenze).

C) Giornate di Time & Material per attività di consulenza tecnica professionale.

Il contratto decorre dalla data dell'ordine e termina all'esaurimento delle giornate disponibili, da utilizzarsi nel corso dell'anno 2024.

3. RESPONSABILE UNICO DEL PROCEDIMENTO, DIRETTORE DELL'ESECUZIONE DEL CONTRATTO E REFERENTI DELL'IMPRESA. COMUNICAZIONI DI AVVIO.

3.1 REFERENTI DELL'ENTE: RESPONSABILE UNICO DEL PROCEDIMENTO (RUP), DIRETTORE DELL'ESECUZIONE DEL CONTRATTO (DEC) E GRUPPO DI SUPPORTO AL RUP

Il Responsabile Unico del Progetto (RUP) è l'ing. Marco Mencacci, dirigente del Servizio Sviluppo Infrastrutture Tecnologiche della Direzione Sistemi Informativi.

Il RUP si avvale di un gruppo di supporto comprendente il Direttore dell'Esecuzione del Contratto (DEC), dr. Leonardo Ricci, resp.le E.Q. Servizi Digitali per la Città e di un direttore operativo.

Il DEC, il direttore operativo ed eventuali altri collaboratori successivamente individuati sono nel seguito 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.

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

3.2 REFERENTI DEL FORNITORE: RESPONSABILE DELLA COMMESSA, CAPO-PROGETTO, GRUPPO DI LAVORO

Codesta Impresa, dal canto suo, procederà alla nomina, quanto meno, 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 lavoro, dimensionato adeguatamente in base all'entità delle realizzazioni e dei servizi previsti in esecuzione al contratto: il Fornitore comunicherà, all'inizio dell'esecuzione, nominativi e contatti del gruppo di lavoro e tempestivamente ogni successiva variazione, anche allo scopo di tenerne traccia ai fini delle nomine *privacy* di cui al successivo art. 7.

Per le comunicazioni di interesse comune con i Referenti del Fornitore verrà utilizzato l'indirizzo di e-mail collettivo, concordemente stabilito, di cui all'art. 3.1.

3.3 COMUNICAZIONI DI AVVIO

Quella di cui al precedente capoverso, nonché tutte le altre esplicitamente richieste nel seguito del presente documento, costituiscono comunicazioni obbligatorie che l'Impresa deve inviare all'Amministrazione, su richiesta di quest'ultima, nei tempi da questa indicati. Si tratta delle informazioni pertinenti o, comunque, necessarie per il perfezionamento e l'esecuzione del contratto, la cui stipula potrà avvenire solo a ricezione di tutte le comunicazioni, purché complete e corrette.

Il procrastinare oltre i tempi prescritti l'invio di tali comunicazioni sarà causa di richiesta di risarcimento, da parte dell'Ente, per il ritardo causato dall'Impresa nell'avvio dell'erogazione di importanti servizi pubblici.

4. CONDUZIONE

Con il canone di sottoscrizione annuale di livello Enterprise di cui all'art. 2 punto A) sono previsti:

- WSO2 Updates (patch sicurezza, bug fixes, enhancements);
- Supporto 24x7x365 da parte del produttore per qualunque incidente su produzione o non-produzione senza limiti di ticket attraverso portale di WSO2;
- Account Manager WSO2 assegnato al Comune di Firenze per accedere a risorse on line messe a disposizione dal produttore.

Il supporto di 2° livello di cui all'art. 2 punto B) viene erogato dal fornitore sulla base dei livelli di servizio indicati alla tabella riportata all'art. 2 punto B), il servizio comprende:

- l'utilizzo dei seguenti canali per l'apertura dei ticket:
 - Portale Supporto Profesia
 - Email al servizio di supporto Profesia;
 - Telefono che sarà indicato dal fornitore.
- Gestione ticket; patching e update;
- Update di versioni WSO (2 minor/anno);
- Gestione contatto con il produttore WSO2;
- Supporto sulle componenti custom sviluppate da Profesia;
- Messe in opera di workaround ove applicabile;
- Segnalazioni di blocchi totali o parziali del sistema o sottosistema;
- Segnalazioni di blocchi totali o parziali o anomalie di specifiche funzioni;
- Segnalazioni di non conformità di comportamento del sistema rispetto a quanto previsto da analisi e sviluppi concordati circoscritti a quelli trattati con il fornitore;
- Richiesta informazioni operative e procedurali proporzionate al valore del contratto.

Le giornate di cui all'art. 2 punto C) vengono così utilizzate: interventi di consulenza specialistica e particolari l'analisi iniziali di particolari ambiti di applicazione avanzati di WSO2 ove è richiesta una elevata specializzazione nella conoscenza delle funzionalità del prodotto, in particolare:

- Sviluppo di nuove funzionalità;
- Attività di consulenza;
- Sviluppo di servizi di orchestrazione tramite ESB.

5. TUTELA 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.

È condizione dell'efficacia del presente contratto e per il pagamento delle prestazioni erogate, l'indicazione, contestuale alla stipula, da parte del Fornitore, dei nominativi e degli ambiti di operatività

dei suoi tecnici che dovranno essere nominati, da parte del RUP / sub-titolare del trattamento, "Amministratori di sistema", in ottemperanza al provvedimento del Garante Privacy "Misure e accorgimenti prescritti ai titolari dei trattamenti effettuati con strumenti elettronici relativamente alle attribuzioni delle funzioni di amministratore di sistema" del 27/11/2008.

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 privatezza dei dati, 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.

6. CAUZIONE DEFINITIVA

L'Appaltatore è obbligato a costituire una garanzia definitiva, sotto forma di cauzione o fideiussione, pari al 5% dell'importo contrattuale relativo ai servizi e prestazioni professionali. La mancata costituzione della garanzia determina la decadenza dell'affidamento. L'Ente agirà per la tutela dei suoi interessi e per il risarcimento dei danni causati dalla non effettuazione delle prestazioni.

Dall'importo su cui calcolare la cauzione sono escluse le licenze, in quanto, in questo caso, il rivenditore è solo un tramite per l'acquisto verso il produttore internazionale WSO2 e la loro attivazione e durata è immediatamente verificabile al momento della sottoscrizione del contratto.

La garanzia copre l'adempimento di tutte le obbligazioni del contratto e del risarcimento dei danni derivanti dall'eventuale inadempimento delle obbligazioni stesse.

7. FATTURAZIONE

Relativamente al punto 2.A: Fatturazione anticipata per l'intero periodo contrattuale al momento della sottoscrizione del contratto

Relativamente al punto 2.B: Fatturazione anticipata all'avvio del servizio

Relativamente al punto 2.C: Fatturazione SAL fine mese sulla base delle giornate effettivamente erogate.

Data dell'ultima firma digitale

COMUNE DI FIRENZE

Profesia S.r.l.