



## **CONTRATTO PER SERVIZI PROFESSIONALI DI ASSISTENZA ALL'ESERCIZIO E SVILUPPO EVOLUTIVO DELLA PIATTAFORMA KEYSUITE 6.**

## Indice

Art. 1 – Elementi di contesto .....	3
Art. 2 – Corrispettivo e durata del contratto.....	4
Art. 3 – Oggetto del contratto .....	5
Art. 4 – Modalità di esecuzione del contratto.....	5
Art. 5 – Personale del committente e dell'appaltatore.....	12
Art. 6 – Trattamento dei dati personali.....	13
Art. 7 – Verifica di conformità e Certificazione di Regolare Esecuzione .....	14
Art. 8 – Domicilio dell'appaltatore .....	14
Art. 9 – Cessione del contratto.....	14
Art. 10 – Modifiche in corso di esecuzione del contratto .....	14
Art. 11 – Sospensione dell'esecuzione del contratto .....	15
Art. 12 – Garanzie e coperture assicurative .....	15
Art. 13 – Pagamenti.....	16
Art. 14 – Penali .....	17
Art. 15 – Risoluzione del contratto.....	18
Art. 16 – Recesso .....	19
Art. 17 – Procedure di affidamento in caso di fallimento dell'esecutore o risoluzione del contratto.....	19
Art. 18 – Subappalti, sub-contratti .....	19
Art. 19 – Revisione prezzi .....	19
Art. 20 – Responsabilità dell'appaltatore .....	20
Art. 21 – Tracciabilità dei pagamenti.....	20
Art. 22 – Spese contrattuali.....	21
Art. 23 – Definizione delle controversie e foro competente.....	21
Art. 24 – Disposizioni finali .....	21

## Art. 1 – Elementi di contesto

Il contraente si impegna a conseguire e mantenere nel tempo la conformità del sistema informativo oggetto del presente contratto alle vigenti norme di legge, linee guida AgID, standard tecnici, anche interni all'Ente, applicabili in materia di:

- trattamento dei dati personali, per come normato dallo GDPR, con particolare riferimento ai principi di *privacy by default* e *privacy by design*;
- interoperabilità, secondo le regole contenute nelle linee guida emanate in attuazione dell'art. 73 comma 3 ter lettera b) del D. Lgs. 82/2005 (Codice dell'Amministrazione Digitale). Si vedano in proposito:
  - Linee Guida sull'interoperabilità tecnica delle Pubbliche Amministrazioni, adottate da AgID ai sensi della lettera b) comma 3-bis articolo 73 del CAD, per come anche declinate dall'"Allegato 3 - Linee Guida attività tecniche.pdf";
  - Linee Guida Tecnologie e standard per la sicurezza dell'interoperabilità tramite API dei sistemi informatici, adottate da AgID ai sensi della lettera b) comma 3-bis articolo 73 e dell'articolo 51 del CAD;
- formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici, secondo le relative Linee Guida di AgID sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici;
- trasparenza, di cui al D. lgs. n. 33 del 14 marzo 2013 e s.m.i;
- accessibilità, di cui alla Legge n. 4 del 9 gennaio 2004 e s.m.i;
- siti internet e servizi digitali, Linee Guida di design per i siti internet e servizi digitali per la PA;
- sicurezza informatica, a proposito della quale è richiesta la conformità ai livelli minimi di sicurezza previsti per le pubbliche amministrazioni. Si rimanda altresì alle linee guida AgID per lo sviluppo di software sicuro;
- qualità di prodotto e qualità nell'uso del software di cui allo standard ISO/IEC 25010.

### Licenza

Il contraente dichiara a richiesta le componenti software, middleware, framework e librerie prodotte da terze parti, integrate o utilizzate nella soluzione, e assume piena responsabilità per quanto attiene al corretto funzionamento di tali componenti.

### Infrastruttura tecnologica e dispiegamento

Il dispiegamento delle componenti applicative che formano il sistema informativo, oggetto del presente contratto è costituito da ambienti virtuali gestiti dal Comune di Firenze.

### Documentazione

Con documentazione si intende sia la documentazione tecnica sia quella operativa del sistema (manuali).

La documentazione dovrà essere fornita in formato elettronico e dovrà includere, per quanto applicabile:

- Modello E-R di alto livello, corredato da una descrizione più fine della struttura e dello schema della base dati. Tale descrizione deve essere finalizzata a consentire al personale incaricato dall'amministrazione l'estrazione consapevole e lo sfruttamento ottimale dei dati contenuti negli archivi;
- Specifiche funzionali generali, di dettaglio ed implementative, inclusive della descrizione del modello dell'applicazione e dei flussi di lavoro (es. mediante impiego di diagrammi UML, quali *Activity Diagram* nella forma di *swimlanes* e *Sequence Diagram*) e, comunque, dei documenti di analisi e di progetto elaborati nelle forme consuete dalla ditta aggiudicataria, ivi inclusa la documentazione inerente i casi di test;
- Documentazione, contestualizzata in base all'infrastruttura tecnologica di dispiegamento, relativa alle componenti hw e sw (middleware, etc.) costituenti o necessarie per la funzionalità della piattaforma, nonché la descrizione delle procedure di installazione da zero dell'intera piattaforma o di sue singoli componenti, di ripopolamento della base dati da archivi esterni e di ripristino da backup, ad uso degli utenti informatici o di tecnici ICT;
- Guida ad uso degli utenti amministratori (p. es. per l'attribuzione dei profili utente), inclusa l'illustrazione dei parametri di configurazione del sistema, delle modalità di modifica dei rispettivi valori e dei relativi effetti attesi sul sistema;
- Manuale ad uso degli utenti gestionali. Al fine di fornire le necessarie conoscenze sul sistema anche agli utenti non partecipanti alle attività addestrative (per esempio quelli che subentreranno nel tempo), il contraente fornirà un apposito video tutorial quale guida all'utilizzo del sistema. Inoltre, la guida sarà disponibile all'interno delle applicazioni che compongono il sistema, cioè integrata come aiuto in linea, preferibilmente sensibile al contesto, e producibile anche come manualistica cartacea;
- In caso di fornitura di nuove apparecchiature di sala, manuali tecnici e operativi ad esse relativi.

L'Ente potrà riprodurre senza limiti la guida utente e pubblicarla sui propri siti interni, ferma restando la piena responsabilità dell'appaltatore per quanto attiene la riproduzione di contenuti di terze parti. La documentazione dovrà essere in lingua italiana, salvo i manuali sistemistici e tecnici dei sottosistemi o del middleware utilizzato che potranno essere in inglese.

La documentazione includerà anche la descrizione delle dipendenze funzionali e tecniche dalle componenti la cui proprietà intellettuale è dell'appaltatore.

**Fa parte dei servizi di assistenza la produzione di documentazione aggiornata a ogni rilascio di modifiche e implementazioni significative della piattaforma.**

## **Art. 2 – Corrispettivo e durata del contratto**

Il presente contratto ha inizio dalla data di sottoscrizione e termina il 31/12/2027.

Il corrispettivo complessivo della prestazione di cui al presente contratto è di € 139.000,00 (centotrentanovemila/00) oltre IVA nei termini di legge. In particolare:

- € 57.000,00 oltre IVA per l'anno 2024;
- € 34.000,00 oltre IVA per l'anno 2025;

- € 24.000,00 oltre IVA per l'anno 2026;
- € 24.000,00 oltre IVA per l'anno 2027.

Non si prevedono costi inerenti alla sicurezza sul lavoro (L. 81/2008).

Detto corrispettivo comprende il costo dei servizi, per come specificati e alle condizioni del presente contratto e dei documenti in esso riferiti.

### **Art. 3 – Oggetto del contratto**

Il presente contratto è relativo Servizio di professionali e di sviluppo evolutivo della Piattaforma tecnologica KEYSUITE 6, in particolare:

- Installazione e configurazione iniziale della piattaforma KeySuite 6 (attività una tantum ad investimento);
- Attività di sviluppo evolutivo (MEV) per la creazione di n. 4 flussi BPM specifici per il Comune di Firenze;
- Canone annuale di supporto ed assistenza all'esercizio per la piattaforma tecnologica KeySuite 6 (da erogarsi fino al 31.12.2027);
- Servizio professionale di training on the job per affiancamento al personale tecnico dell'ente con l'obiettivo di trasferire il necessario know-how da erogarsi nella forma di giornate/uomo, in particolare il presente contratto prevede l'erogazione di n. 20 giornate/uomo.

### **Art. 4 – Modalità di esecuzione del contratto**

#### Condizioni generali del servizio

- l'erogazione del servizio è prevista tutti i giorni lavorativi dell'anno, fatti salvi eventuali accordi intercorsi con il RUP in ordine ad alcuni giorni di fermo durante alcuni periodi dell'anno. Nella comunicazione del fermo l'Appaltatore indica comunque un numero di telefono cellulare di un suo tecnico reperibile;
- il servizio si svolge dal lunedì al venerdì con orario almeno 8:30 alle 13:30 e dalle 14:30 alle 17:30, fatte salve necessità straordinarie di prolungamento dell'orario del servizio stesso, che verranno comunicati, tramite ticket e con congruo preavviso, dagli utenti appositamente autorizzati dal RUP. Negli altri casi, gli orari degli interventi presso le sedi d'uso verranno preventivamente concordati con i referenti dell'Ente;
- i referenti dell'Ente, oltre alle operazioni di inserimento ticket disponibili agli utenti autorizzati, avranno la possibilità di consultare in lettura la totalità dei ticket inerenti al Comune di Firenze e potranno generare ed estrarre report significativi, atti sia a misurare il grado di efficienza e di efficacia dell'appaltatore nel rispondere alle segnalazioni degli utenti, con ciò verificando il rispetto degli SLA, sia a monitorare il ricorso al servizio di assistenza da parte dell'utenza comunale;
- gli specialisti dell'appaltatore concorderanno le modalità di effettuazione con il personale incaricato dal RUP e opereranno preferibilmente tramite collegamento remoto in VPN ma, qualora necessario e in caso di urgenza, a giudizio insindacabile del DEC o del RUP (che ne daranno, per quanto possibile, congruo preavviso), l'intervento deve essere effettuato di

presenza nelle sedi comunali, nel rispetto della normativa di sicurezza (non è tuttavia necessario il DUVRI, poiché non sussistono rischi di interferenza) e di prevenzione sanitaria;

- l'installazione degli aggiornamenti del software oggetto dei servizi, a qualunque titolo prodotti è a carico dell'appaltatore e avverrà con le modalità specificate nell'allegato 1. In particolare, l'appaltatore si impegna a rilasciare e installare sempre deliverable opportunamente testati in beta-test dal suo personale, salvo diversamente stabilito dal DEC durante l'esecuzione del contratto. L'Ente effettuerà comunque le verifiche contrattualmente previste.

#### Assistenza Applicativa o supporto agli utenti

Il servizio consiste nell'attività di help desk, punto di accesso unificato per:

- ottenere tutte le informazioni necessarie a supportare gli utenti nell'utilizzo di sistemi coinvolti e nella fruizione dei servizi, secondo le modalità previste nei manuali d'uso;
- segnalare eventuali problematiche di funzionamento;
- richiedere prolungamenti dell'orario di erogazione dei servizi.

L'appaltatore esegue una pluralità di compiti di assistenza applicativa e supporto agli utenti. Per l'espletamento del servizio vale quanto segue:

- i numeri telefonici aziendali dei tecnici individuati dall'appaltatore sono comunicati al RUP e al DEC, che potranno a loro volta, in caso di necessità, comunicarli ai propri collaboratori o ad utenti evoluti della piattaforma, previo avviso;
- gli utenti possono rivolgersi ai tecnici incaricati dell'appaltatore tramite e-mail oppure apertura diretta di un ticket sul sistema di ticketing oppure, solo gli abilitati, chiamata telefonica negli orari contrattualmente definiti;
- le richieste di prolungamento dell'orario di erogazione dei servizi vanno poste dal personale autorizzato dell'Ente con un preavviso minimo di 72 ore solari;
- l'appaltatore si impegna a garantire la presenza di suo personale presso le sedi d'uso, nelle giornate e negli orari richiesti, quando tale presenza sia motivatamente richiesta da un utente autorizzato. Il DEC è comunque l'unica figura preposta a decidere in ultima istanza:
  - la priorità nel caso di più richieste concomitanti;
  - l'effettiva necessità di intervento, nel caso di richieste segnalate risultino eccessive;
- il personale impiegato per l'erogazione del servizio dovrà essere qualificato come prescritto all'Art. 5 – Personale del committente e dell'appaltatore. Detto personale dovrà rendersi reperibile durante gli orari di servizio contrattualmente definiti;
- al termine dell'intervento gli incaricati inseriranno la chiusura del ticket sul sistema eventualmente utilizzato (Mantis o GLPI o altro strumento indicato dall'amministrazione), chiusura che sarà sottoposta a convalida da parte del personale preposto dell'Ente. **La nota di chiusura riporterà una descrizione sintetica ma significativa degli interventi effettuati.**

Di seguito sono descritte le modalità con le quali operatori specializzati assistono il l'Ente in una fase di primo intervento per rispondere alle richieste di supporto sull'utilizzo del

software, per malfunzionamenti nell'erogazione o per correggere errori di piccola entità sui dati che non implicano modifiche a codice.

#### Modalità di accesso al servizio

Per accedere al servizio di assistenza per qualsiasi area d'interesse è possibile utilizzare l'indirizzo email [assistenza@pianetadigitale.it](mailto:assistenza@pianetadigitale.it).

Per accedere all'interfaccia web del service desk è necessario utilizzare le credenziali in proprio possesso, oppure registrarsi seguendo la procedura descritta nel manuale d'uso.

La richiesta di assistenza formulata attraverso l'accesso diretto al portale service desk consente una lavorazione più rapida delle segnalazioni in quanto è il cliente stesso a specificare il problema e a codificarlo in relazione alle casistiche previste, assegnandogli anche una priorità.

Sarà possibile, inoltre:

- consultare tutte le proprie segnalazioni con i dettagli della conversazione;
- caricare, visualizzare e gestire eventuali allegati inviati o ricevuti;
- usufruire di un'area per rispondere in modo semplice senza creare duplicati nelle richieste di assistenza;
- monitorare lo stato di avanzamento della segnalazione e i tempi massimi di risposta previsti.

Resta in ogni caso in carico agli operatori dell'appaltatore, addetti al servizio di assistenza, la modifica della priorità d'intervento in base alla reale criticità della segnalazione.

#### Modalità di accesso al servizio

La richiesta è processata attraverso un sistema di gestione delle segnalazioni il cui processo è illustrato di seguito.

Le fasi principali sono tre:

- **Presa in carico.** Si verifica la completezza della richiesta pervenuta, richiedendo eventualmente le integrazioni necessarie. Una volta in possesso di tutti i dati necessari per la gestione della richiesta l'operatore svolge subito una ricerca per identificare eventuali correlazioni con problemi già sollevati in precedenza o con problemi aperti e in fase di risoluzione. Nel caso in cui sia individuata una segnalazione analoga, tale informazione è integrata ai dati già presenti sulla scheda intervento;
- **Esecuzione dell'intervento.** Nel caso in cui sia necessario un intervento sul sistema è svolta un'accurata analisi mediante la quale si identificano la causa dell'errore, il sistema e l'ambiente coinvolti. In base alle informazioni rilevate si individuano e attivano i profili corretti per la gestione della richiesta (sviluppatore, specialista dell'erogazione, specialista DB, etc.). Gli incaricati eseguono gli interventi e verificano che – a valle dell'esecuzione – il malfunzionamento sia effettivamente risolto;



- **Chiusura dell'intervento.** A valle della verifica della rimozione del malfunzionamento, si informa il personale dell'Ente della risoluzione dell'anomalia così da effettuare un'ulteriore verifica. L'intervento, infatti, può considerarsi effettivamente chiuso solo con la conferma da parte dell'Ente.

#### Caratteristiche dell'erogazione del servizio relativo al software

Gli operatori addetti al servizio di assistenza assegnano la priorità ai problemi secondo le seguenti linee guida, a ciascun livello di priorità corrispondono livelli di servizio, in particolare:

- **Bloccante.** Il problema grave rende la funzione "non utilizzabile" o "non disponibile". Tutti i servizi erogati non sono disponibili.
- **Maggiore.** Il problema rende alcune funzioni non fondamentali "non utilizzabili" o "non disponibili" e non esiste una soluzione alternativa (Workaround).
- **Minore.** Il problema non è bloccante per i servizi erogati, ma comporta difformità rispetto alle specifiche definite o esistono soluzioni alternative.

Nel sistema di Service Desk sono registrati tutti i passaggi eseguiti dal momento dell'apertura del ticket fino alla sua chiusura.

L'erogazione del servizio di Service Desk (support hours), in assenza di vincoli contrattuali diversi, è garantita per tutto l'anno sulla base del modello "5 x 8", 5 giorni alla settimana per 8 ore al giorno.

#### Orari di assistenza

Dal lunedì al venerdì (nei giorni feriali) dalle 08:30 alle 13:30 e dalle 14:30 alle 17:30.

#### Livelli di Servizio

La definizione dei livelli di servizio si riferisce al "giorno lavorativo", inteso come intervallo di tempo di 8 ore indipendente dal giorno solare. Ciò significa che, ad esempio, una segnalazione di tipo bloccante inserita nel sistema alle 16:30 di un giorno, sarà presa in carico entro le 11:30 del giorno feriale successivo.

I parametri di riferimento per il monitoraggio dei livelli di servizio sono:

1. Tempo di presa in carico della segnalazione
2. Tempo di risoluzione dell'anomalia segnalata

SLA	Definizione	Criticità	Contesto	Target
	Tempo di presa in carico	Bloccante	Tutti	4 ore lavorative
		Maggiore	Tutti	8 ore lavorative



MFSRT (Maximum First-Support Response Time)		Minore	Tutti	16 ore lavorative
TTR (Time to Resolution)	Tempo di risoluzione	Bloccante	Assistenza	8 ore lavorative
		Maggiore	Assistenza	16 ore lavorative
		Minore	Assistenza	40 ore lavorative
		Bloccante	Correttiva	16 ore lavorative
		Maggiore	Correttiva	24 ore lavorative
		Minore	Correttiva	80 ore lavorative

Le tempistiche di risoluzione non possono tenere conto di eventi fuori dal controllo dell'appaltatore (es. indisponibilità sistemi terze parti con cui le soluzioni oggetto del presente contratto sono integrate).

#### Manutenzione Correttiva (MAC)

La **manutenzione correttiva** del software è in rapporto diretto con la soddisfazione dei clienti, in quanto ha l'obiettivo di assicurare la continuità e la correttezza di funzionamento dell'applicativo utilizzato nell'operatività quotidiana. La presenza di un malfunzionamento rappresenta infatti un elemento di forte criticità rispetto alla qualità e quindi, è di fondamentale importanza organizzare con efficienza i processi per la gestione delle segnalazioni di ogni anomalia e per la loro risoluzione, così da fornire riscontri tempestivi ed efficaci in merito alla soluzione.

La metodologia che sarà applicata segue due approcci:

- **Reattivo:** concerne tutte le attività risolutive in risposta al verificarsi di un malfunzionamento. In questo caso si procederà ad acquisire e registrare il malfunzionamento e ad avviare le attività per la risoluzione definitiva della problematica, gestendo nel contempo le interazioni con tutte le strutture dell'Ente coinvolte.
- **Proattivo:** riguarda tutte le attività di prevenzione e comprensione delle cause dei malfunzionamenti, finalizzate alla diminuzione di questi e al miglioramento dei processi risolutivi. Gli obiettivi principali perseguiti si sostanziano nel diminuire i malfunzionamenti, minimizzare l'impatto degli stessi, individuarne le cause, avviare la risoluzione strutturale dei problemi, diffondere le esperienze sulla risoluzione, definire le procedure per il governo del processo, verificare e migliorare continuamente il funzionamento del processo.

Nel servizio di manutenzione correttiva s'intendono comprese tutte le attività connesse con il processo di individuazione dell'errore e della causa che l'ha generato e i conseguenti interventi finalizzati alla rimozione dell'anomalia e al ripristino o miglioramento del funzionamento originario, operando una o più delle seguenti azioni:

- analisi, implementazione e test di eventuali soluzioni temporanee volte all'aggiramento del problema;

- nel caso debbano essere modificati sostanzialmente uno o più moduli, il Service Desk informerà tempestivamente le risorse utilizzatrici, specificando gli impatti sulle funzionalità e sulle performance, le specifiche delle soluzioni proposte, una valutazione di risorse e tempi necessari per le modifiche preventivate e il piano operativo proposto per l'intervento;
- correzione del codice;
- installazione delle versioni aggiornate del codice direttamente nell'ambiente SaaS.

Sono esplicitamente esclusi da questo servizio la correzione o il rimedio di malfunzionamenti attribuibili ad esempio a:

- non osservanza della manualistica nell'utilizzo dei prodotti;
- modifiche apportate, in modo erraneo, alla configurazione del sistema;
- negligenza, incuria, nell'utilizzo del sistema;
- cause di forza maggiore non imputabili all'appaltatore.

Gli interventi eventualmente effettuati dall'appaltatore su richiesta dell'Ente in relazione a tali ultimi casi o ad altri assimilabili sono esclusi dalla presente proposta. Pertanto, saranno oggetto di specifica quotazione separata sulla base delle tariffe in vigore al momento dell'intervento.

#### Manutenzione Adeguativa (MAD)

La **manutenzione adeguativa** ha l'obiettivo di aggiornare le funzionalità del software in esercizio sulla base di modifiche normative. Sono da comprendersi tra le modifiche normative tutte quelle che, pur modificando le funzionalità esistenti, non comportano variazioni alla struttura base dati e non richiedono lo sviluppo di nuove funzionalità aggiuntive.

Questo servizio comprende l'attività di manutenzione volta ad assicurare la costante aderenza del sistema applicativo all'ambiente tecnologico che lo ospita o a risolvere piccole esigenze sorte in corso d'opera e include:

- adeguamenti dovuti a seguito di cambiamenti di condizioni al contorno (ad esempio per variazioni al numero utenti, per migliorie di performance, per aumento delle dimensioni delle basi dati, ecc.);
- altri interventi di modifica dei parametri di funzionamento e/o modifiche dei valori delle tabelle di sistema, qualora la loro esecuzione non sia sufficientemente documentati nella documentazione utente;
- semplici estrazioni di dati e query non previste fra quelle invocabili dall'interno dell'applicazione;
- adeguamenti necessari imputabili al cambio di versioni del software di base;
- adeguamenti necessari imputabili al cambio di versioni dei pacchetti software utilizzati;
- adeguamenti intesi all'introduzione di nuove modalità di gestione del sistema;
- adeguamenti necessari a fronte di migrazioni di piattaforma;

- modifiche, anche massive, non a carattere funzionale (ad esempio cambiamento di titoli sulle maschere, ecc.);
- altri piccoli interventi finalizzati a una migliore fruizione del software applicativo in esercizio.

Dovrà essere garantito l'aggiornamento della piattaforma ogni volta vengano rilasciati nuove release o pacchetti, ecc. garantendone il corretto funzionamento. A seguito dell'aggiornamento, l'Amministrazione svolgerà sessioni di verifica ad hoc del funzionamento dell'Applicazione e dell'assenza di effetti collaterali.

Gli ambienti di stage/ test e produzione devono essere periodicamente allineati, con periodicità disposta dal DEC.

In ogni caso, prima dell'effettuazione di un intervento di manutenzione adeguativa è necessaria l'autorizzazione del DEC e le modalità di esecuzione devono essere concordate con il personale tecnico dell'Ente.

#### Evoluzione di Prodotto

Comprende la fornitura a titolo gratuito di miglioramenti ed implementazioni che, per propria iniziativa e/o su suggerimento di altri Clienti, l'appaltatore abbia ritenuto di introdurre nella versione standard del prodotto al fine di accrescerne la qualità o le prestazioni.

#### Conduzione del sistema

L'Appaltatore curerà i seguenti aspetti, sotto il controllo e la supervisione del personale tecnico dell'amministrazione e fornendogli rapporti e statistiche sull'andamento delle prestazioni rispettando una cadenza concordata:

- monitoraggio del database dedicato/locale che ospita dati e documenti della piattaforma, le procedure e gli script di salvataggio dei dati ed i relativi ripristini;
- cura della perfetta efficienza dei componenti, del middleware e dei framework impiegati, con applicazione dei relativi aggiornamenti;
- verifica periodica dei programmi, dei moduli applicativi, delle relative modifiche e delle personalizzazioni, anche per quello che riguarda gli aspetti di sicurezza.

L'Amministrazione curerà invece i seguenti aspetti:

- funzionamento a livello hardware e del sistema operativo dei server e degli altri apparati coinvolti, qualora l'infrastruttura tecnologica di dispiegamento sia nella disponibilità dell'Ente;
- quotidiana esecuzione dei backup del database e dei sistemi software coinvolti, nel caso la modalità di erogazione del servizio lo preveda (non per modalità SaaS);
- gestione degli utenti e relative autorizzazioni.

In ogni caso, prima di effettuare qualsiasi intervento, dovrà essere informato il DEC al fine di ottenerne il parere favorevole.

### Gestione dei dati

I dati gestiti dai sistemi applicativi rientranti nell'oggetto del presente contratto sono di proprietà dell'Amministrazione, alla risoluzione del contratto l'Appaltatore si impegna a rendere disponibili tutti i dati, nella loro totalità, in uno dei formati standard aperti, leggibili, correttamente interpretabili e riutilizzati.

Eventuali attività di trasformazione di tali dati, che si rendano necessarie, per ricondurli a formati standard aperti in maniera leggibile, correttamente interpretabile e riutilizzabile sono a carico dell'Appaltatore.

### Sicurezza

Nel caso di erogazione dell'Applicazione in cloud in modalità di erogazione SaaS (Art. 1 – Elementi di contesto), sono comprese nel servizio in oggetto i servizi cloud di infrastruttura e le attività finalizzate a garantire continuità di servizio, sicurezza e adeguate prestazioni: es. backup, disaster recovery, risorse hardware.

In ogni caso l'aggiornamento di sicurezza dell'Applicazione è responsabilità implicita dell'appaltatore, in tutto o in parte come supporto attivo sulla base del ruolo gestionale che esso riveste.

La cadenza di tali aggiornamenti è preferibilmente trimestrale e, comunque, non superiore all'annualità e/o a valle di verifiche interne.

## **Art. 5 – Personale del committente e dell'appaltatore**

Di seguito vengo individuati i ruoli e le figure operanti nell'ambito del presente contratto.

### Personale del committente

Le figure di riferimento dell'Ente nei confronti dell'appaltatore sono di seguito identificate:

- Il Responsabile Unico di Progetto (RUP), designato dall'Ente ai sensi dell'art. 15 del D.Lgs 36/2023 e s.m.i, Allegato I.2, nella figura del Dirigente del Servizio Gestione Infrastrutture Tecnologiche della Direzione Sistemi Informativi;
- Il Direttore Esecutivo del Contratto (DEC), designato dall'Ente ai sensi dell'art. 114 del D.Lgs 36/2023 e s.m.i, Allegato II.14, nella figura del Responsabile della E.Q. "Sviluppo Progetti Aziendali", appartenente al Servizio Gestione Infrastrutture Tecnologiche della Direzione Sistemi Informativi;
- Direttori operativi, qualora nominati, ai sensi dell'art. 114 del D.Lgs 36/2023 e s.m.i, Allegato II.14, che supportano il DEC nella conduzione del presente contratto, nella apertura e gestione dei *ticket* di supporto ed assistenza oltre ad ogni altra attività rientrante tra i compiti del DEC;
- Incaricati della verifica di conformità, qualora nominati, ai sensi dell'art. 36 comma 6 dell'Allegato II.14 del D.Lgs 36/2023 e s.m.i;

Il personale addetto a supportare il DEC sopra menzionato, oltre alle operazioni di inserimento *ticket* normalmente disponibili agli utenti, avrà la possibilità di consultare in lettura la totalità dei *ticket* inerenti il Comune di Firenze, potrà quindi generare ed estrarre rapporti significativi atti sia a misurare il grado di efficienza e di efficacia dell'appaltatore nel rispondere alle segnalazioni degli utenti, verificando così il rispetto degli SLA e monitorando il ricorso al servizio di assistenza da parte dell'utenza comunale.

I dirigenti e i responsabili degli uffici utenti comunicano direttamente con il personale operativo dell'appaltatore per lo svolgimento delle attività quotidiane in fase di esercizio, ma ogni richiesta onerosa deve essere autorizzata dal RUP; richieste non onerose, ma comunque di un certo impatto, possono essere autorizzate dal DEC.

Gli utenti autorizzati pongono le richieste attraverso il sistema di ticketing.

L'Ente comunicherà tempestivamente al referente dell'appaltatore ogni variazione in merito alle figure di riferimento.

### Personale dell'Appaltatore

Il referente del contratto è la figura con cui si rapportano il RUP e il DEC per tutte le comunicazioni inerenti ai rapporti contrattuali e di natura non strettamente tecnico-operativa.

Il numero e la qualifica delle unità di personale da impiegare nei ruoli operativi nell'appalto sono indicati dall'appaltatore, su richiesta del RUP, tramite PEC entro due giorni lavorativi dalla richiesta. In allegato a tale PEC, l'appaltatore inserirà specifica/he liberatoria/e al trattamento dei propri dati personali, sottoscritta/e da ciascuna unità di personale menzionata, ai soli fini correlati all'esecuzione del contratto.

Fra il personale indicato dall'appaltatore vi è il capo-progetto. Ogni risorsa impiegata dovrà possedere, oltre agli eventuali titoli di studio specificati dall'appaltatore, un'adeguata esperienza professionale nei settori del software applicativo, delle basi dati e della *system integration*.

L'appaltatore si impegna a dare immediata comunicazione al RUP e al DEC della cessazione di ogni unità e a sostituirla nel più breve tempo possibile con una dalle caratteristiche analoghe. In caso di mancato adempimento si applicano le penali di cui all'Art. 14 – Penali.

### **Art. 6 – Trattamento dei dati personali**

Contestualmente alla stipula del contratto, l'Appaltatore è designato Responsabile esterno del trattamento dei dati personali gestiti dal sistema informativo oggetto del presente contratto, ai sensi dell'art. 28 del Regolamento UE 679/2016 (GDPR).

Il trattamento dei dati personali verrà effettuato dall'appaltante garantendone la riservatezza, l'integrità e la disponibilità e potrà essere attestato mediante strumenti manuali e informatici idonei a trattarli nel rispetto delle disposizioni di sicurezza previste dalla normativa vigente.

È condizione dell'efficacia del presente contratto e per il pagamento delle prestazioni erogate, l'indicazione, contestuale alla stipula, da parte dell'appaltatore, dei nominativi e degli ambiti di operatività dei suoi tecnici che dovranno essere designati "Amministratori di sistema" da parte del Dirigente, sub-titolare del trattamento, richiamato il 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 modificato con provvedimento del 25 giugno 2009.

#### **Art. 7 – Verifica di conformità e Certificazione di Regolare Esecuzione**

Il DEC coadiuvato da eventuali direttori operativi nominati e l'Appaltatore predispongono e sottoscrivono il **Verbale di Monitoraggio della Prestazione** sulla base del quale il DEC predisporrà l'**Attestazione di Regolare Esecuzione**, nel caso di verifica intermedia (in corso di esecuzione del contratto) o del **Certificato di Regolare Esecuzione**, in caso di verifica finale, da inviare al RUP e che costituisce elemento necessario all'autorizzazione alla fatturazione da parte del RUP nei confronti dell'Appaltatore e relativa liquidazione.

Il Verbale di Monitoraggio della Prestazione viene redatto sulla base di un piano di verifica precedentemente predisposto e concordato con l'Appaltatore relativamente agli elementi funzionali che vengono considerati rappresentativi della corretta esecuzione contrattuale, sia essa intermedia (in corso di esecuzione) oppure finale.

#### **Art. 8 – Domicilio dell'appaltatore**

L'Appaltatore non ha obbligo di domicilio nel territorio comunale, il personale impiegato per l'esecuzione del presente contratto deve tuttavia poter raggiungere la sede indicata dal DEC o dal RUP nei casi di cui all'Art. 4 – Modalità di esecuzione del contratto.

#### **Art. 9 – Cessione del contratto**

È vietata la cessione del contratto a pena di nullità, salvo quanto previsto nell'art. 120 comma 1 lett. d) del D. Lgs. 36/2023.

#### **Art. 10 – Modifiche in corso di esecuzione del contratto**

Nessuna variazione o modifica al contratto può essere apportata dall'Appaltatore, se non è autorizzata dal RUP nel rispetto delle condizioni e dei limiti di seguito descritti.

Le modifiche non previamente autorizzate non danno titolo a pagamenti o rimborsi di sorta e, ove il RUP lo giudichi opportuno, comportano la rimessa in pristino, a carico dell'Appaltatore, della situazione originaria preesistente.

Il RUP può disporre variazioni al contratto, senza una nuova procedura di affidamento, così come previsto dell'art. 120 del D. Lgs. 36/2023 e s.m.i.

L'Amministrazione ai sensi dell'art. 120 comma 9 del D. Lgs. 36/2023, 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 10 del D. Lgs. 36/2023, nel caso in cui nel bando e nei documenti di gara iniziali sia prevista un'opzione di proroga il contraente originario è tenuto a eseguire le prestazioni contrattuali ai prezzi, patti e condizioni stabiliti nel contratto o, se previsto nei documenti di gara, alle condizioni di mercato ove più favorevoli per la stazione appaltante.

In ogni caso l'Appaltatore ha l'obbligo di eseguire tutte quelle variazioni di carattere non sostanziale che siano ritenute opportune dall'Amministrazione e che il DEC abbia ordinato, a condizione che non mutino sostanzialmente la natura delle attività oggetto del contratto e non comportino a carico dell'Appaltatore stesso maggiori oneri.

#### **Art. 11 – Sospensione dell'esecuzione del contratto**

Si applica in materia, per quanto compatibile, ai sensi dell'art. 121 del D.Lgs. 36/2023.

#### **Art. 12 – Garanzie e coperture assicurative**

##### Cauzione definitiva

L'Appaltatore è obbligato a costituire una garanzia definitiva, sotto forma di cauzione o fideiussione, pari al 5%, ai sensi dell'art. 53 comma 4 del D.Lgs 36/2023, dell'importo contrattuale. 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.

La garanzia è prestata per:

- a) l'adempimento di tutte le obbligazioni del contratto e del risarcimento dei danni derivanti dall'eventuale inadempimento delle obbligazioni stesse;
- b) il rimborso delle somme pagate in più all'Appaltatore rispetto alle risultanze della liquidazione finale, salva comunque la risarcibilità del maggior danno;
- c) le maggiori spese sostenute per il completamento della prestazione contrattuale nel caso di risoluzione disposta in danno dell'Appaltatore;
- d) le inadempienze derivanti dalla inosservanza di norme e prescrizioni dei contratti collettivi, delle leggi e dei regolamenti sulla tutela, protezione, assicurazione, assistenza e sicurezza fisica dei lavoratori.

La garanzia fideiussoria deve essere costituita ai sensi dell'art. 106 del D.Lgs 36/2023.

La garanzia sarà svincolata, secondo quanto previsto dall'art. 117 comma 8 del D.Lgs 36/2023, progressivamente a misura dell'avanzamento dell'esecuzione, nel limite massimo dell'80% dell'importo garantito.



L'ammontare residuo permane fino alla data del certificato di regolare esecuzione o certificato di verifica di conformità, o comunque fino a dodici mesi dalla data di ultimazione della prestazione risultante dal relativo certificato.

#### Polizza a garanzia della rata di saldo

Il pagamento della rata di saldo è subordinato alla costituzione di una cauzione o di una garanzia fideiussoria bancaria o assicurativa pari all'importo della medesima rata di saldo maggiorato del tasso di interesse legale applicato per il periodo intercorrente tra la data di emissione del certificato di verifica di conformità o del certificato di regolare esecuzione.

### **Art. 13 – Pagamenti**

L'Amministrazione procederà al pagamento sulla base delle verifiche di cui dell'Art. 7 – Verifica di conformità del presente contratto.

Il pagamento in favore dell'Appaltatore sarà effettuato secondo le norme di legge in vigore. L'Appaltatore dovrà sempre indicare nelle fatture le modalità di pagamento e riportare obbligatoriamente gli estremi del contratto, il codice CIG, l'eventuale CUP oltre che della determinazione dirigenziale che autorizza la spesa.

In mancanza di tali dati, le fatture non potranno essere accettate.

Il corrispettivo pattuito verrà fatturato a Stato Avanzamento Lavori (SAL) per le attività installazione, configurazione, di sviluppo evolutivo (MEV) e di training on the job per un importo massimo di € 67.000,00 (IVA esclusa) e successivamente all'emissione del certificato o attestazione di regolare esecuzione ovvero rilascio della verifica di conformità.

Per le attività di assistenza all'esercizio e prevista la fatturazione annuale anticipata del canone annuale quantificato in € 24.000,00 (IVA esclusa).

Si chiede espressamente al fornitore di non emettere fattura finché non sia stato dato il nulla osta da parte del Responsabile Unico di Progetto ovvero emessa l'attestazione di regolare esecuzione (ARE) oppure certificato di regolare esecuzione (CRE) ovvero a seguito dell'esito positivo della verifica di conformità.

Le fatture dovranno avere formato digitale, più precisamente un tracciato xml e pervenire esclusivamente tramite il Sistema di interscambio (SDI).

A tal fine si comunica il codice univoco della scrivente Direzione: D9IDV3.

Le fatture dovranno obbligatoriamente riportare gli estremi del contratto, il codice CIG l'eventuale CUP e gli estremi della determinazione dirigenziale che autorizza la spesa.

In relazione all'IVA, va inoltre riportata la dizione "scissione dei pagamenti – art. 17 ter del DPR 633/1972", così come indicato nel D.M. del 23/01/2015 relativo allo split payment: in assenza di tale dicitura le stesse non saranno accettate.

Il pagamento, al netto delle eventuali penali applicate, verrà effettuato entro 30 (trenta) giorni dalla data di ricevimento della relativa fattura in piattaforma e sarà comunque subordinato alla verifica della regolarità contributiva risultante dal Documento Unico di Regolarità Contributiva (DURC) e, in generale, alle verifiche di legge.

Ai sensi dell'art. 11, comma 6 del D. Lgs. 36/2023, l'Ente opererà sull'importo netto progressivo delle prestazioni una ritenuta dello 0,5% (zero virgola cinque per cento), che verrà svincolata solo in sede di liquidazione finale e dopo l'approvazione, da parte della stazione appaltante della Verifica di Conformità Finale ovvero a seguito del rilascio del Certificato di Regolare Esecuzione (CRE) e previa acquisizione del documento unico di regolarità contributiva.

Ai fini del pagamento del corrispettivo l'Appaltatore 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. 14 – Penali**

La determinazione delle penali si riferisce allo scostamento del valore determinato per gli SLA (MFSRT e TTR) in termini di percentuale in un periodo di osservazione ed il valore target.

Il periodo di osservazione è fissato in quattro mesi, durante i quali vengono determinati i ticket lavorati nei limiti temporali previsti, in relazione ai livelli di criticità, e quelli che invece non hanno soddisfatto i suddetti limiti temporali. Il rapporto numero di ticket fuori SLA/Numero di ticket lavorati determina la percentuale sulla quale verificare lo scostamento rispetto al valore target.

Di seguito il valore delle penali previsto:

SLA	Definizione	Criticità	Contesto	Target	Obiettivo	Penale
MFSRT (Maximum Fisrt-Support Response Time)	Tempo di presa in carico	Bloccante	Tutti	4 ore lavorative	90%	2 % del periodo
		Maggiore	Tutti	8 ore lavorative		
		Minore	Tutti	16 ore lavorative		
TTR (Time to Resolution)	Tempo di risoluzione	Bloccante	Assistenza	8 ore lavorative	90%	2 % del periodo
		Maggiore	Assistenza	16 ore lavorative		
		Minore	Assistenza	40 ore lavorative		
		Bloccante	Correttiva	16 ore lavorative	90%	

		Maggiore	Correttiva	24 ore lavorative		2 % del periodo
		Minore	Correttiva	80 ore lavorative		

In corso di esecuzione del contratto, il RUP può inviare, qualora lo ritenga necessario, anche sulla base di puntuale segnalazione del DEC, immediatamente (ovverosia senza attendere lo svolgimento del prossimo SAL), una comunicazione formale di richiamo all'azienda affidataria con l'indicazione delle criticità e carenze rilevate. Entro al massimo 3 (tre) giorni lavorativi a decorrere dalla data del richiamo, l'appaltatore deve superare, laddove fattibile, tali criticità e carenze; o, altrimenti, predisporre un piano per il loro superamento, da sottoporre al RUP che stabilisce entro quando tale piano dovrà essere attuato, ivi compresa l'effettuazione dei relativi test. Superato tale termine, in presenza comunque di criticità e carenze, il RUP invierà una seconda comunicazione di richiamo ed applicherà contestualmente, per ogni giorno lavorativo trascorso dalla data da lui stabilita senza apprezzabili miglioramenti a riguardo delle situazioni segnalate, una penale dello 0,5% dell'importo dell'appalto, cumulativa su tutti gli elementi contestati.

In ogni caso di gravi inadempienze o disservizi imputabili all'Appaltatore, in grado di causare un danno grave e certo all'Ente, verrà immediatamente applicata una penale giornaliera pari all'1% dell'importo dell'appalto, fino a risoluzione del problema riscontrato.

Al perdurare dei problemi 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, superato il limite del 10% dell'importo del corrispettivo o del canone, si procederà alla risoluzione del contratto, nelle forme e nei modi di cui all'Art. 15 – Risoluzione del contratto.

#### **Art. 15 – Risoluzione del contratto**

Sono causa di risoluzione del contratto i motivi individuati ai dall'art. 122 del D. Lgs 36/2023.

In tutti i casi di risoluzione l'Appaltatore ha diritto soltanto al pagamento dei servizi regolarmente eseguiti, decurtato degli oneri aggiuntivi derivanti dallo scioglimento del contratto, fatto salvo quanto disposto dall'art. 122, comma 6, del D. Lgs. 36/2023.

Sono altresì cause di risoluzione:

- 1) L'applicazione di penali complessivamente superiori al 10% dell'ammontare netto contrattuale;
- 2) In caso di DURC negativo per due volte consecutive il RUP, previa valutazione, si riserva la possibilità di poter procedere alla risoluzione del contratto;
- 3) Negli altri casi espressamente previsti dal presente contratto.

In caso di risoluzione l'Amministrazione procede alla contestuale comunicazione della stessa all'Osservatorio regionale dei contratti pubblici.

A seguito della risoluzione del contratto, in sede di liquidazione finale dei servizi dell'appalto risolto, l'Amministrazione pone a carico dell'Appaltatore inadempiente la maggiore spesa sostenuta per affidare i servizi ad altra impresa, qualora possibile, o altrimenti, in caso di mancanza di altri operatori economici in grado di fornire i medesimi servizi, il risarcimento del danno causato all'Amministrazione stessa dal fatto di non poter fruire dei servizi.

#### **Art. 16 – Recesso**

Salvo quanto previsto dagli artt. 88 comma 4 ter e 92, comma 4 D.Lgs. 159/2011, l'Amministrazione può recedere dal contratto in qualunque tempo previo il pagamento delle prestazioni relative ai servizi eseguiti, oltre al decimo dell'importo dei servizi non eseguiti.

Per il calcolo del decimo dell'importo si applica l'allegato II.14 del D.Lgs. 36/2023.

Per le modalità di esercizio del diritto di recesso si applica il comma 2 dell'art. 123 del D.Lgs. 36/2023.

#### **Art. 17 – Procedure di affidamento in caso di fallimento dell'esecutore o risoluzione del contratto**

Ai sensi e per gli effetti dell'art. 124 del D.Lgs. 36/2023, l'Ente, in caso di fallimento dell'Appaltatore o di liquidazione coatta e concordato preventivo dello stesso ovvero procedura d'insolvenza concorsuale o liquidazione dell'appaltatore, o di risoluzione del contratto ai sensi dell'art. 122 del D.Lgs. 36/2023 ovvero di recesso ai sensi dell'art. 88, comma 4 ter, del D. Lgs. 159/2011, ovvero in caso di dichiarazione giudiziale di inefficacia del contratto, interpella altri soggetti, al fine di stipulare un nuovo contratto per l'affidamento del completamento del servizio.

L'affidamento avviene alle medesime condizioni già proposte dall'Appaltatore in sede in offerta.

#### **Art. 18 – Subappalti, sub-contratti**

In materia di subappalti e sub-contratti si applica quanto previsto dall'art. 119 del D.Lgs. 26/2023.

#### **Art. 19 – Revisione prezzi**

La revisione dei prezzi è ammessa in conformità a quanto previsto dall'art. 60 del D.Lgs. 36/2023.

## **Art. 20 – Responsabilità dell'appaltatore**

L'Appaltatore è l'unico responsabile dell'esecuzione delle forniture e/o prestazioni di servizio oggetto del contratto e in conformità alle migliori regole dell'arte, della rispondenza delle prestazioni alle condizioni contrattuali e del rispetto di tutte le norme di legge e di regolamento.

È fatto obbligo all'Appaltatore adottare, nell'esecuzione delle obbligazioni contrattuali, tutti i provvedimenti e le cautele necessarie per garantire l'incolumità degli esecutori e rimane stabilito che egli assume ogni più ampia responsabilità sia civile che penale nel caso di infortuni.

L'Appaltatore si intende espressamente obbligato a tenere comunque sollevata e indenne la stazione appaltante da ogni e qualsivoglia danno, diretto e indiretto, causato a suoi dipendenti o a sue attrezzature derivanti da comportamenti di terzi, nonché da danni di qualsiasi natura che possano derivare a persone o a cose dall'attività del proprio personale in relazione ai servizi oggetto dell'appalto. L'Amministrazione sarà esentata da ogni azione, sia in via giudiziale che stragiudiziale, da chiunque instaurata.

L'Appaltatore risponde interamente per ogni difetto dei mezzi e attrezzature impiegati, anche se di proprietà comunale, nell'espletamento dei servizi, nonché degli eventuali danni a persone o cose che dagli stessi possano derivare.

L'Appaltatore dovrà attenersi a quanto disposto dal D.P.R. 16 aprile 2013, n. 62 (Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici, a norma dell'art. 54 del D.lgs. 30 marzo 2001, n. 165), entrato in vigore il 19 giugno 2013, nelle sue parti in cui estende gli obblighi in esso previsti per i pubblici dipendenti.

## **Art. 21 – Tracciabilità dei pagamenti**

L'Appaltatore dovrà attenersi, in materia di tracciabilità dei pagamenti, al pieno rispetto di quanto previsto dalla Legge 136/2010 e ss.mm.ii, "Piano straordinario contro le mafie" ed in particolare utilizzare il conto corrente dedicato alla commessa di cui trattasi e registrare tutti i movimenti finanziari relativi all'appalto su detto conto, entro sette giorni dalla loro accensione, nonché, nello stesso termine, comunicare le generalità e il codice fiscale delle persone delegate ad operare su di essi. L'Appaltatore deve riportare gli estremi del conto corrente dedicato nei documenti fiscali che emetterà ai fini dell'ottenimento del pagamento.

In caso di successive variazioni, le generalità e il codice fiscale delle nuove persone delegate, così come le generalità di quelle cessate dalla delega devono essere comunicate entro sette giorni da quello in cui la variazione è intervenuta.

L'Appaltatore deve inoltre effettuare tutti i movimenti finanziari mediante bonifico bancario o postale riportante il Codice Identificativo Gara (CIG) attribuito dall'autorità di vigilanza sui contratti pubblici.

#### **Art. 22 – Spese contrattuali**

Le spese di contratto ed accessorie e cioè tutte le spese e tasse, compresi eventuali diritti di segreteria, inerenti e conseguenti alla stipulazione del contratto e degli eventuali atti complementari, le spese per le copie esecutive, le tasse di registro e di bollo principali e complementari sono a carico dell'Appaltatore.

#### **Art. 23 – Definizione delle controversie e foro competente**

Il Foro di Firenze sarà competente per tutte le controversie che dovessero insorgere in dipendenza dell'appalto e del relativo contratto.

È escluso il ricorso all'arbitrato.

Per la definizione delle controversie si applicheranno gli artt. 209 e seguenti del D. Lgs. 36/2023.

#### **Art. 24 – Disposizioni finali**

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.

Firenze, data della firma digitale

Per

.....

Per il Comune di Firenze

Il Dirigente del Servizio