

Spettabile

COMUNE DI FIRENZE
c/o Direzione Sistemi Informativi
Via Reginaldo Giuliani, 250
Firenze

Firenze, 28/01/2026

Alla c.a. ing. Leonardo Ricci

OFFERTA N. 12/2026-LC

Assistenza e supporto specialistico all'applicativo di gestione Agenda prenotazioni

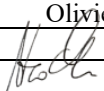
Facendo seguito alla vostra richiesta prot. 2026/31717, in allegato si trasmette l'offerta per quanto in oggetto.

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

Firenze Smart
(SILFIspa)

OFFERTA N. 12/2026-LC

**ASSISTENZA E SUPPORTO SPECIALISTICO ALL'APPLICATIVO DI
GESTIONE AGENDA PRENOTAZIONI**

<i>Rev.</i>	<i>descrizione</i>	<i>redatto</i>	<i>controllato</i>	<i>approvato</i>	<i>Data</i>
00	Prima edizione	Alessandro Olivieri	Alessandro Burresi	Manuela Gniuli	28/01/2026
					

INDICE

1	GLOSSARIO ACRONIMI E DEFINIZIONI	2
2	PREMESSA.....	2
3	OGGETTO DEL SERVIZIO OFFERTO	2
3.1	ATTIVITÀ	2
3.2	ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	3
3.2.1	STRUTTURA DI SUPPORTO DI 1° E 2° LIVELLO.....	4
3.2.2	SUPPORTO SPECIALISTICO – CANONE PER GESTIONE GLI INCIDENT E PROBLEM DETERMINATION.....	4
4	MODIFICHE IN CORSO D’OPERA	4
5	OFFERTA ECONOMICA.....	5
6	TEMPISTICA, MODALITÀ DI SVOLGIMENTO, CONSEGNA E DI FATTURAZIONE.....	5
7	DISPOSIZIONI FINALI	5
8	VALIDITÀ DELL’OFFERTA.....	5

1 GLOSSARIO ACRONIMI E DEFINIZIONI

Fornitore	SILFI Società Illuminazione Firenze e Servizi Smartcity spa siglabile SILFIspa; nuovo brand dal 24.09.2021 Firenze smart
Committente	Direzione Sistemi Informativi
Ente o Amministrazione	Comune di Firenze
Applicazione	Software gestione agenda prenotazioni
Agenda	Applicativo Agenda prenotazioni

2 PREMESSA

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

3 OGGETTO DEL SERVIZIO OFFERTO

Il presente documento contiene le specifiche per il Servizio di assistenza e supporto relativo alla Agenda Prenotazioni, utilizzata per la prenotazione di risorse (appuntamenti presso sportelli pubblici, prenotazione di posti per eventi, corsi, conferenze, ecc.) da parte di cittadini o di operatori di call center designati.

3.1 ATTIVITÀ

I servizi oggetto della presente proposta sono riferiti all'applicazione web Agenda Prenotazioni, sviluppata da Lascaux e dispiegata presso il Centro Servizi Tecnologico di SILFIspa e in uso presso il Comune di Firenze. L'applicativo Agenda prenotazioni è costituito da due applicativi di frontend (Frontoffice Cittadini e Backoffice Operatori) e da un applicativo (Backend) che fornisce i servizi REST necessari al funzionamento degli applicativi di frontend.

Tramite l'applicativo Backoffice Operatori, gli utenti dei vari enti configurati hanno la possibilità di:

- creare risorse prenotabili;
- seguire la prenotazione per conto di un cittadino;
- ottenere informazioni su una prenotazione già creata;
- estrarre l'elenco delle prenotazioni effettuate sulle risorse a loro visibili.

Gli utenti amministratori opportunamente abilitati, oltre alle funzionalità indicate sopra, hanno la possibilità di:

- eseguire la configurazione di alcune variabili collegate all'ente a cui sono abilitati;
- eseguire l'estrazione di informazioni aggregate sul numero di prenotazioni effettuate.

L'accesso al Backoffice Operatori è consentito agli utenti tramite il portale di autenticazione gestito da SILFIspa ed integrato con l'Agenda prenotazione tramite OAuth 2.0.

Tramite l'applicativo Frontoffice Cittadini i cittadini dei clienti finali possono prenotare le risorse configurate tramite il Backoffice Operatori ed abilitate al canale cittadino.

L'accesso al Frontoffice Cittadini Operatori è consentito tramite le seguenti modalità:

- se una risorsa non richiede l'autenticazione, ogni cittadino può eseguire la prenotazione attraverso le pagine pubbliche esposte dal Frontoffice;
- se una risorsa richiede l'autenticazione, il cittadino, prima di eseguire la prenotazione, deve autenticarsi attraverso il portale di autenticazione gestito da SILFIspa, usando uno dei metodi di accesso previsti (SPID, CIE, ecc.).

Oltre alle funzionalità descritte sopra, l'applicativo Agenda prenotazioni fornisce l'integrazione con i seguenti servizi:

- creazione automatica di riunioni virtuali tramite l'utilizzo delle API offerte da Microsoft Teams;
- esecuzione di pagamenti, per le risorse configurate, tramite l'utilizzo di PagoPA. L'integrazione con PagoPA avviene attraverso l'integrazione con l'apposito portale dei pagamenti gestito da SILFIsa. L'applicativo Agenda Prenotazione NON contiene informazioni sui metodi di pagamento (carte di credito, account PayPal, ecc) utilizzati dagli utenti.
- Invio di promemoria tramite AppIO, l'app dei servizi pubblici. L'integrazione con i servizi di AppIO avviene tramite l'integrazione con un apposito servizio middleware gestito da SILFIsa.

Le applicazioni in ambito sono:

Applicativo	Modulo	Descrizione	Hosting	Application/ user interface	Piattaforma	DB
Agenda prenotazioni	Frontoffice cittadino	Portale pubblico per la prenotazione di risorse	Datacenter Silfi	Web Interface	Spring Boot + Angular	-
	Backoffice operatori	Applicativo di backoffice per il censimento di risorse, l'esecuzione di prenotazioni da call center e la configurazione interna dell'applicativo	Datacenter Silfi	Web Interface	Spring Boot + Angular	-
	Applicativo servizi REST	Applicativo che espone i servizi REST necessari agli altri due applicativi	Datacenter Silfi	Servizi REST	Spring Boot	PostgreSQL

3.2 ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio, nella sua interezza, è gestito da figure e gruppi di lavoro tra loro distinti; di seguito una sintesi dei gruppi di lavoro coinvolti e delle principali responsabilità:

Contratto di servizi	Attività
1° Livello	Gestisce tutte le richieste da parte dell'Ente la cui risoluzione si esaurisce con attività di configurazione e supporto nell'uso dell'applicazione. Analisi dei log e verifica di errori applicativi ed escalation delle problematiche verso la struttura competente.
2° Livello	Coordinare le riparazioni dei sistemi e monitorare il loro funzionamento e performance. Verificare stato delle apparecchiature e attrezzature e adozione di politiche di archiviazione di dati e documenti. Garantire la conformità di tutti i protocolli di sicurezza.
Supporto specialistico	• Problem determination. • Analisi approfondita della problematica riscontrata dall'utente nel caso di comportamenti anomali del software applicativo finalizzata all'intervento di manutenzione correttiva. • Gestire gli Incident e Problem sino alla problem determination e conseguente stima dell'effort richiesto per la chiusura. • Valutare e pianificare gli interventi a fronte di user requirement formalizzati dal Cliente Finale.

- | | |
|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none">• Eseguire Analisi di dettaglio delle change autorizzate a seguito dell'accettazione formale da parte del Cliente Finale della valutazione di cui al punto precedente.• Eseguire lo sviluppo e test unitario e di sistema delle change e rilascio per user test al committente. |
|--|--|

3.2.1 STRUTTURA DI SUPPORTO DI 1° E 2° LIVELLO

Le attività previste per queste due strutture sono comprese all'interno del contratto per la Fornitura di Servizi a Supporto dell'e-Government.

3.2.2 SUPPORTO SPECIALISTICO – CANONE PER GESTIONE GLI INCIDENT E PROBLEM DETERMINATION

È il centro di competenza tecnologica e funzionale al quale il 1° e 2° livello scalerà le anomalie in caso ci sia bisogno di un'analisi approfondita delle funzionalità e di come queste sono operate nel codice sorgente dell'applicativo.

Le caratteristiche del supporto specialistico saranno le seguenti:

- Presa in carico della segnalazione;
- Analisi approfondita della problematica riscontrata dall'utente nel caso di comportamenti anomali del software applicativo;
- Garantire i livelli di servizio concordati per l'analisi, pianificazione, implementazione, rilascio delle change autorizzate;
- Gestire gli Incident e Problem sino alla problem determination ed alla valutazione dell'effort necessario alla risoluzione;
- Valutare e pianificare gli interventi a fronte di user requirement formalizzati dall'Amministrazione e concordati. Nel caso in cui la valutazione dell'intervento sia complessa ed onerosa, il supporto specialistico fornirà una prima stima approssimativa dell'impegno richiesto salvo poi approfondirla ed eventualmente confermarla in fase di analisi di dettaglio qualora l'Amministrazione intendesse procedere alla realizzazione.

La presente offerta non include attività di bug fixing (manutenzione correttiva) né lo sviluppo, il test unitario e il test di sistema delle correzioni e/o modifiche autorizzate. Tali attività, qualora richieste, saranno oggetto di un accordo separato tra le parti e comporteranno la valutazione e la copertura dei relativi costi.

4 MODIFICHE IN CORSO D'OPERA

Qualora in corso d'opera si rendano necessari interventi di modifica o integrazione del progetto non previsti e non concordati, questi devono essere concordati tra il Committente ed il Fornitore, verificandone la compatibilità con l'incarico originario e la sua rimodulazione per iscritto in termini di tempi e/o corrispettivi.

5 OFFERTA ECONOMICA

L'offerta economica a voi riservata è la seguente:

Attività	prezzo iva esclusa
Assistenza e Supporto specialistico annuale Agenda anno 2026	9.900,00 €
TOTALE OFFERTA	9.900,00 €

Gli importi devono essere maggiorati dell'IVA di legge.

6 TEMPISTICA, MODALITÀ DI SVOLGIMENTO, CONSEGNA E DI FATTURAZIONE

Le attività qui previste saranno svolte dal ricevimento dell'ordine da parte del Comune di Firenze per l'anno 2026.

L'orario di servizio, i livelli di servizio (SLA) ed i canali di contatto sono definiti nell'Allegato 2 al Contratto per la Fornitura di Servizi a Supporto dell'e-Government per il periodo 2022-2026.

Le attività saranno svolte da remoto o presso la sede di SILFIspa.

Il corrispettivo pattuito verrà fatturato a corpo in unica soluzione.

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

Istituto Bancario: CHIANTI BANCA Codice Iban: IT 92 T 08673 02802 032000321382.

7 DISPOSIZIONI FINALI

Per quanto non espressamente previsto, si fa riferimento a quanto previsto in ogni sua parte, in quanto applicabile, nel Contratto di Servizi per il periodo 2022-2026, avente ad oggetto la gestione dei servizi di base, richiamato in premessa in particolare per quanto attiene al controllo sulle attività svolte (art. 8), procedura di contestazione dell'inadempimento (art. 9), divieto di cessione dell'azienda o del suo godimento (art. 10), responsabilità e copertura assicurativa (art. 11), divieto di cessione del Contratto (art. 12), proprietà (art. 13), riservatezza (art. 14), durata e rinnovo (art. 15), clausola risolutiva espressa e risoluzione del Contratto (art.16), recesso e revoca (art. 17) e controversie (art. 18).

8 VALIDITÀ DELL'OFFERTA

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

Distinti saluti

Firenze Smart
(SILFIspa)