



DIREZIONE SISTEMI INFORMATIVI

**Manutenzione e Assistenza biennale del sistema software *feed rss, newsletter, press, qrcode, sondaggi***

## Oggetto del contratto

Il presente capitolato ha per oggetto la manutenzione correttiva e l'assistenza del sistema software *feed rss, newsletter, press, qr code, sondaggi*.

### Articolo 1 - Requisiti di ammissione

Al fine di offrire all'Amministrazione Comunale adeguate garanzie di esperienza del Fornitore su piattaforme analoghe a quella oggetto della presente fornitura, si richiede di dimostrare comprovata esperienza sulle seguenti aree:

- avere conoscenza approfondita e svolto attività di manutenzione, assistenza e sviluppo per almeno 2 anni, su un sistema in ambiente LAMP per la generazione di **feed rss**;
- avere conoscenza approfondita e svolto attività di manutenzione, assistenza e sviluppo per almeno 2 anni, su un sistema in ambiente LAMP per la generazione di **newsletter**;
- avere conoscenza approfondita e svolto attività di manutenzione, assistenza e sviluppo per almeno 2 anni, su un sistema in ambiente LAMP per la generazione di **comunicati stampa (press)**;
- avere conoscenza approfondita e svolto attività di manutenzione, assistenza e sviluppo per almeno 2 anni, su un sistema in ambiente LAMP per la generazione e gestione di **qr code**;
- avere conoscenza approfondita e svolto attività di manutenzione, assistenza e sviluppo per almeno 2 anni, su un sistema in ambiente LAMP per la generazione di **sondaggi on line**.

I partecipanti alla RDO dovranno dichiarare in sede di gara il possesso dei requisiti suddetti, fornendo recapiti telefonici ed e-mail di clienti presso cui tali esperienze sono state svolte, in modo da permettere all'Amministrazione Comunale di svolgere le necessarie verifiche qualora sia ritenuto necessario.

La mancanza dei requisiti sopra elencati è da considerarsi come causa di esclusione dal...

### Articolo 2 - Quadro di riferimento

Il sistema oggetto della fornitura, di seguito *sistema*, è descritto nell'allegato B del presente capitolato.

### Articolo 3 - Oggetto della Fornitura

Il servizio comprende la manutenzione ordinaria del *sistema* attraverso attività di ripristino a seguito di **malfunzionamenti**. Per malfunzionamento si intende il verificarsi di un qualsiasi evento che provochi l'indisponibilità *totale* o *parziale* di almeno uno degli applicativi facenti parte del *sistema*, sia esso un sito web pubblicato sulla Rete Civica del Comune di Firenze (*\*.comune.fi.it*) o un applicativo gestionale raggiungibile dalla rete interna aziendale.

Per **indisponibilità totale** si intende l'impossibilità di raggiungere uno o più applicativi, o anche la sola home page nel caso si tratti di un sito web pubblico.

Per **indisponibilità parziale** si intende un comportamento anomalo di uno o più applicativi che impedisca di utilizzarne correttamente tutte le funzionalità, su almeno uno dei seguenti browser:

- Firefox
- Chrome
- Internet Explorer
- Safari

Il fornitore deve attivare un sistema di *alerting* mail e/o WhatsApp e/o sms che a seguito di un malfunzionamento invii una notifica ad un numero di soggetti ben definito. Deve essere inoltre attivato un sistema di *bug tracking* da cui sia possibile tracciare tutte le richieste di intervento per malfunzionamenti.

#### Articolo 4 - Modalità di erogazione del servizio

La finestra di erogazione del servizio di presidio e manutenzione ordinaria e assistenza è Lunedì-Venerdì con orario 8:00 - 19:00.

Il fornitore e il committente concorderanno successivamente all'aggiudicazione le modalità con cui le richieste di intervento (di seguito RI) dovranno essere inoltrate, che dovranno includere, come minimo, un numero di telefono di reperibilità in orario d'ufficio e un sistema web di tracciamento di malfunzionamenti da concordare col Comune di Firenze.

Fornitore e committente dovranno individuare almeno una figura di referente per parte.

#### Articolo 5 - Livelli di servizio e penali

Si distinguono due modalità di intervento in base alla tipologia di malfunzionamento:

- **Urgenza:** riguarda tutti i malfunzionamenti che generano **indisponibilità totale** di uno o più applicativi del *sistema*.
- **Anomalia:** riguarda tutti i malfunzionamenti che generano indisponibilità parziale e che non rientrano nel caso precedente.

La modalità entro cui far ricadere la singola RI viene stabilita dal committente nel momento in cui eroga la richiesta, secondo una convenzione che fornitore e committente concorderanno successivamente all'aggiudicazione dell'incarico.

Di seguito una tabella che descrive nel dettaglio le tempistiche e relative penali se non rispettate, per le due tipologie di intervento:

SLA di riferimento	Valore atteso	Penale: Causale	Penale: Importo
<b>SLA1:</b> Rispetto tempi di <b>risposta</b> per RI in modalità <b>urgenza</b>	Il Fornitore risponderà ad una RI in modalità <b>urgenza</b> entro <b>1 giorno lavorativo</b> dall'orario della richiesta, prendendo in carico la segnalazione con almeno una e-mail di risposta.	Per ogni ora lavorativa di ritardo nella risposta con presa in carico della segnalazione, calcolata entro la finestra di erogazione del servizio.	2 per mille dell'importo complessivo IVA esclusa della fornitura
<b>SLA2:</b> Rispetto tempi di <b>ripristino</b> per RI in modalità <b>urgenza</b>	Il Fornitore ripristinerà il servizio fornendo almeno un workaround (soluzione temporanea che ripristini anche in minima parte il servizio interrotto) entro <b>3 giorni lavorativi</b> dal momento della risposta alla RI (con la e-mail di risposta di cui sopra), salvo diverse valutazioni concordate col Referente del Comune di Firenze.	Per ogni ora lavorativa di ritardo nel ripristino del servizio con almeno un workaround, calcolata entro la finestra di erogazione del servizio.	2 per mille dell'importo complessivo IVA esclusa della fornitura
<b>SLA3:</b> Rispetto tempi di <b>risposta</b> per RI in modalità <b>anomalia</b>	Il Fornitore risponderà ad una RI di tipo anomalia correttiva per errore non bloccante entro <b>2 giorni lavorativi</b> dalla RI, con una e-mail al Referente del	Per ogni giorno lavorativo di ritardo nella risposta, calcolato entro la finestra di erogazione del servizio.	0,1% dell'importo complessivo IVA esclusa della

	Comune di Firenze di presa incarico.		fornitura
<b>SLA4:</b> Rispetto tempi di <b>ripristino</b> per RI in modalità <b>anomalia</b>	Il Fornitore ripristinerà il servizio fornendo un patch correttiva entro <b>10 giorni lavorativi</b> dal tempo di risposta alla RI, salvo diverse valutazioni concordate col Referente del Comune di Firenze.	Per ogni giorno lavorativo di ritardo nel ripristino del servizio, calcolato entro la finestra di erogazione.	0,1% dell'importo complessivo IVA esclusa della fornitura

Le penali si intendono salvo risarcimento di maggior danno.

## **Articolo 6 - Durata del contratto**

Il contratto avrà durata biennale con decorrenza dalla data della stipula.

Le condizioni, di cui al presente Capitolato e Lettera di invito, hanno validità per tutta la durata contrattuale.

La durata del contratto può essere prorogata limitatamente al tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure necessarie all'individuazione di un nuovo contraente fino ad un massimo di quattro mesi come previsto all'art.106 comma 11 del Lgs. 50/2016.

## **Articolo 7 - Organizzazione e gestione del rapporto contrattuale**

### **A) Parti del contratto**

Fanno parte del contratto:

- La lettera d'invito.
- Il presente Capitolato d'Appalto e i relativi Allegati:
  - Allegato A – Sistema oggetto della fornitura.
- L'offerta economica.

Con la sua partecipazione alla gara, la Ditta affidataria espressamente riconosce ed accetta tutte le condizioni poste dall'Amministrazione in proposito.

### **B) Esecuzione del contratto**

Il Comune di Firenze – Direzione Sistemi Informativi provvederà a nominare un direttore dell'esecuzione del contratto allo scopo di assicurare la regolare esecuzione del contratto stesso verificando che le attività e le prestazioni contrattuali siano eseguite in conformità dei documenti contrattuali.

Il direttore dell'esecuzione del contratto, che può coincidere con il responsabile unico del procedimento, può avvalersi allo scopo di uno o più assistenti.

Tutte le comunicazioni ufficiali della Ditta in merito alla fornitura dovranno essere indirizzate al direttore dell'esecuzione del contratto ed, eventualmente, in copia a terzi come richiesto. Analogamente tutte le comunicazioni del Comune saranno indirizzate ai referenti della Ditta.

Il direttore dell'esecuzione del contratto, ove verifichi che uno o più servizi erogati non abbiano raggiunto i risultati previsti o siano stati eseguiti in modo difforme dalle prescrizioni del presente capitolato, ne dispone il rifacimento.

### **C) Obblighi della ditta affidataria:**

La Ditta Aggiudicataria ha l'obbligo di predisporre appositi canali di comunicazione dedicati quali: telefono, mail, PEC, fax.

La Ditta Aggiudicataria dovrà nominare, nella propria offerta, un capo progetto (responsabile operativo) e un referente commerciale con il compito di rappresentare e impegnare la ditta stessa nella fase esecutiva del contratto. Tali responsabili saranno gli unici interlocutori dell'Ente ogniqualvolta si presentino problemi nell'erogazione dei servizi oggetto del presente.

Il Fornitore si assume tutte le responsabilità inerenti eventuali infortuni o danni a persone o cose arrecati all'Ente o a terze parti, durante lo svolgimento di attività. Il Fornitore si impegna ad ottemperare a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti, derivanti da disposizioni legislative, regolamenti e norme contrattuali vigenti in materia di lavoro, assicurazioni sociali e previdenza, assumendo a suo carico tutti gli oneri relativi.

La DSI ha avviato un percorso per la realizzazione di un nuovo Sistema di Gestione per la Sicurezza delle Informazioni (SGSI), secondo i dettami dello standard internazionale ISO 27001:2013. Al momento in cui, la DSI porterà a conclusione il percorso per la realizzazione di un nuovo Sistema di Gestione per la Sicurezza delle Informazioni (SGSI), secondo i dettami dello standard internazionale ISO 27001:2013, e tale politica di sicurezza sarà approvata internamente, la Ditta aggiudicataria dovrà necessariamente conformare la propria attività alle regole e alle indicazioni stabilite dalla DSI stessa nel SGSI dell'Ente.

#### **Articolo 8 - Procedura di scelta del contraente e criteri di selezione dell'offerta**

Il servizio oggetto del presente capitolato verrà affidato tramite la procedura di cui all'art. 36 del D.Lgs 50/2016 comma 2 lett.b) indicata nella lettera d'invito ed aggiudicata ai sensi dall'art. 95 comma 4 del D.Lgs. 50/2016, in base al criterio del minor prezzo.

L'Amministrazione si riserva la facoltà di valutare, ai sensi dell'art. 97 del D.Lgs 50/2016, la congruità di ogni offerta che, in base ad elementi specifici, appaia anormalmente bassa e non adeguatamente motivata a livello tecnico e giuridico-amministrativo. Potrà procedersi ad aggiudicazione anche in presenza di una sola offerta, purché accettabile ai sensi del citato art. 97.

#### **Articolo 9 - Garanzie e coperture assicurative**

L'esecutore del contratto è obbligato a costituire una garanzia definitiva, sotto forma di cauzione o fideiussione, pari al 10% dell'importo contrattuale.

In caso di aggiudicazione con ribasso superiore al 10%, la garanzia fideiussoria è calcolata secondo quanto stabilito all'art. 103 del D.Lgs. 50/16. L'importo della garanzia è ridotto del 50% per le imprese certificate ai sensi dell'art. 93, comma 7 D.Lgs. 50/16.

Tale garanzia sarà svincolata, secondo quanto previsto dall'art 103 comma 5, progressivamente a misura dell'avanzamento dell'esecuzione.

#### **Articolo 10 - Fatturazione e pagamento**

Vengono definiti 4 momenti di controllo della fornitura:

- SAL 1: al raggiungimento del 25% del periodo di manutenzione e assistenza;
- SAL 2: al raggiungimento del 50% del periodo di manutenzione e assistenza;
- SAL 3: al raggiungimento del 75% del periodo di manutenzione e assistenza;
- SAL 4: al raggiungimento del 100% del periodo di manutenzione e assistenza.

Per ciascun SAL il Fornitore è tenuto a produrre un report sintetico delle attività svolte, cui seguirà una verifica di regolare esecuzione da parte del Responsabile Unico del Procedimento o suo delegato, e

dietro superamento con esito positivo di tale verifica il Fornitore potrà emettere la fattura corrispondente al SAL.

L'aggiudicatario provvederà all'invio delle relative fatture al Comune di Firenze tenendo presente che dal 31 Marzo 2015 le stesse devono avere formato digitale, più precisamente un tracciato xml e pervenire esclusivamente tramite il Sistema di interscambio (SDI).

Il documento inviato dovrà contenere obbligatoriamente, oltre agli elementi sopraindicati, anche il codice univoco dell'ufficio destinatario della P.A. (codice IPA) e a tal fine si comunica che il codice univoco della Direzione Sistemi Informativi è il seguente: D91DV3.

Le fatture dovranno ripostare il relazione all'IVA 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 e sarà comunque subordinato alla verifica della regolarità contributiva risultante dal Documento Unico di Regolarità Contributiva (DURC).

Ai fini del pagamento del corrispettivo l'Aggiudicatario 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.

### **Articolo 11 - Estensione degli obblighi di condotta previsti dal Codice di Comportamento**

Gli obblighi di comportamento previsti dal "Regolamento comunale recante il codice di comportamento dei dipendenti pubblici" approvato con Deliberazione della Giunta Comunale n. 2013/G/00471 del 30/12 /2013 pubblicato sulla rete civica del Comune di Firenze all'indirizzo:

[http://www.comune.fi.it/materiali/trasparenza/CODICE DI COMPORAMENTO.pdf](http://www.comune.fi.it/materiali/trasparenza/CODICE_DI_COMPORAMENTO.pdf), ai sensi e per gli effetti del D.P.R. 16 aprile 2013, n.62, vengono estesi, per quanto compatibili ai collaboratori a qualsiasi titolo dell'impresa contraente . Il rapporto si risolverà di diritto o decadrà in caso di violazione da parte dei collaboratori dell'impresa contraente del suindicato "Regolamento".

### **Articolo 12 - Osservanza delle norme in materia di lavoro**

L'aggiudicatario è tenuto all'osservanza rigorosa delle disposizioni in materia di collocamento, igiene sicurezza sul lavoro anche con riguardo alla nomina del responsabile della sicurezza, di tutela dei lavoratori in materia contrattuale e sindacale, delle norme relative alle assicurazioni obbligatorie ed antinfortunistiche, previdenziali ed assistenziali e deve adottare tutti i procedimenti e le cautele atte a garantire l'incolumità e la sicurezza delle persone addette e dei terzi con scrupolosa osservanza delle norme antinfortunistiche e di tutela della salute dei lavoratori in vigore nel periodo contrattuale.

### **Articolo 13 - Clausola risolutiva espressa**

La stazione appaltante si impegna ad avvalersi della clausola risolutiva espressa prevista, di cui all'art. 1456 cc, ogni qualvolta nei confronti dell'imprenditore o dei componenti la compagine sociale, o dei dirigenti dell'impresa, sia stata disposta misura cautelare o sia intervenuto rinvio a giudizio per taluno dei delitti di cui agli art. 317 c.p., 318 c.p., 319-bis c.p., 319-ter c.p., 319-quater c.p., 320 c.p., 322 .p., 322-bis c.p., 346-bis c.p., 353 c.p., 353-bis c.p.

## **Articolo 14 - Risoluzione del contratto**

L'inadempimento degli obblighi espressamente assoggettati a risoluzione dal presente capitolato producono un'immediata risoluzione del contratto stesso, di diritto e di fatto, con esclusione di ogni formalità legale o di pronuncia di arbitri o di magistrati.

Le altre inadempienze dell'Aggiudicatario saranno contestate per iscritto dall'Amministrazione Comunale con fissazione di un termine per la relativa regolarizzazione e daranno luogo alla risoluzione contrattuale in caso di persistente inottemperanza del termine stabilito.

In tutti i casi di risoluzione l'Amministrazione Comunale potrà procedere nei confronti dell'Aggiudicatario alla determinazione dei danni eventualmente sofferti e rivalendosi con l'incameramento della cauzione e se ciò non bastasse, agendo per il risarcimento completo dei danni subiti.

In caso di cessazione, per la quale sarà dato preavviso di almeno 15 giorni, sarà dovuto il compenso per il servizio svolto fino al momento dell'interruzione.

In ogni caso, pur in presenza di disdetta, la Ditta aggiudicataria sarà tenuta ad effettuare le prestazioni richieste fino alla data di scadenza naturale dell'appalto medesimo, qualora non possa essere assicurato il subentro di un altro Aggiudicatario per l'espletamento del servizio.

L'Amministrazione avrà la facoltà di risolvere il contratto con tutte le conseguenze che tale risoluzione comporta, sia di legge, sia previste dalle disposizioni del presente capitolato, anche nelle seguenti ipotesi:

- a. Cessione del contratto, dell'attività, atti di pignoramento e sequestro a carico dell'impresa, fallimento;
- b. Fallimento o altre cause che possano pregiudicare l'espletamento del servizio, salvo il recupero dei maggiori danni sulla cauzione.

## **Articolo 15 - Modalità ed effetti della risoluzione. Facoltà di recesso**

L'Amministrazione si riserva la facoltà di recedere dal contratto per motivato interesse pubblico.

La risoluzione ed il recesso del contratto vengono disposti con atto dell'organo competente da notificare all'Aggiudicatario.

L'avvio e la conclusione del procedimento sono comunicati all'Aggiudicatario con PEC o lettera raccomandata con ricevuta di ritorno, indirizzata al domicilio legale indicato in contratto. Nella comunicazione di avvio viene assegnato il termine per presentare le proprie controdeduzioni. Dell'eventuale mancato accoglimento delle osservazioni è data ragione nella motivazione del provvedimento finale.

Nei soli casi di risoluzione del contratto per fatto dell'Aggiudicatario, l'Amministrazione ha la facoltà di affidare a terzi la parte rimanente del servizio, in danno dell'impresa inadempiente.

All'Aggiudicatario inadempiente sono addebitate le spese sostenute in più dall'Amministrazione Comunale rispetto a quelle previste dal contratto risolto, nonché quelle legali. Esse sono prelevate dalla cauzione incamerata e, ove questa non sia sufficiente, da eventuali crediti dell'Aggiudicatario inadempiente.

Nei casi di risoluzione del contratto per inadempimento dell'aggiudicatario la stazione appaltante si riserva la facoltà di aggiudicare il servizio all'impresa che segue in graduatoria. L'affidamento può avvenire con procedura negoziata ad affidamento diretto stante l'esigenza di limitare le conseguenze dei ritardi connessi con la risoluzione del contratto.

## **Articolo 16 - Costituzione in mora**

I termini e le comminatorie contenute nel presente capitolato operano di pieno diritto, senza obbligo per l'A.C. della costituzione in mora dell'Aggiudicatario, il quale a tutti gli effetti elegge domicilio a Firenze.

## **Articolo 17 - Subappalto**

È vietata qualunque cessione o subappalto di tutto o di parte della fornitura ad altre ditte senza autorizzazione da parte del Comune, sotto pena di risoluzione del contratto, nonché del risarcimento di ogni eventuale conseguente danno.

L'affidatario potrà affidare in subappalto i servizi compresi nel contratto previa autorizzazione della stazione appaltante purché:

- a) All'atto dell'offerta siano stati indicati i servizi o le parti di servizi che si intende subappaltare o concedere in cottimo;
- b) Il concorrente dimostri l'assenza in capo ai subappaltatori dei motivi di esclusione di cui all'art. 80 del D.Lgs. 50/2016.

Qualora l'appaltatore si sia riservato in sede di gara la facoltà di ricorrere al subappalto, lo stesso potrà essere autorizzato nei limiti e con le modalità previste dall'art. 105 del D. Lgs. 50/2016.

## **Articolo 18 - Tutela dei dati personali e riservatezza – individuazione responsabile trattamento**

Nell'ambito del trattamento dei dati personali connessi all'espletamento delle attività previste dal presente Capitolato/Bando, il Comune di Firenze in qualità di Titolare del trattamento dei dati personali nomina ai sensi dell'art. 29 del D. Lgs. 196/2003 con apposito atto il responsabile del trattamento dei dati medesimi.

Il Responsabile del trattamento si impegna ad osservare le disposizioni in esso indicate.

I dati trasmessi dal Comune di Firenze saranno utilizzati per le sole finalità di svolgimento delle prestazioni richieste e per il tempo strettamente necessario all'espletamento delle stesse. Il Comune di Firenze e il Responsabile designato, ciascuno per le rispettive competenze, assicurano il rispetto delle disposizioni di cui al citato D. Lgs. n. 196/2003, anche con riferimento alle misure di sicurezza. In particolare il Responsabile, in relazione al servizio prestato, si impegna ad adottare nell'ambito della propria struttura le misure minime di sicurezza atte ad evitare il rischio di distruzione o perdita, anche accidentale, dei dati stessi, nonché l'accesso non autorizzato o il trattamento non consentito o non conforme alla finalità del trattamento. Il responsabile si impegna a nominare incaricati del trattamento dei dati personali le persone fisiche di cui si avvalga.

Le informazioni e i dati di cui sopra saranno oggetto di trattamento con modalità cartacee ed elettroniche da parte del personale delle strutture a ciò preposte nel rispetto dei connessi obblighi normativi. Il Comune di Firenze e l'aggiudicatario si impegnano reciprocamente ad assicurare che i dati verranno utilizzati esclusivamente per il perseguimento dei fini istituzionali del Comune ed i medesimi potranno essere comunicati o resi accessibili a terzi secondo le modalità concordate con il Responsabile Privacy della Direzione competente nel rispetto di quanto previsto dal D.Lgs. 196/2003.

## **Articolo 19 - Allegati**

- Allegato A- Sistema oggetto della fornitura