



**DIREZIONE
CORPO POLIZIA MUNICIPALE**

**CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO
PER IL SERVIZIO DI GESTIONE ELETTRONICA, STAMPA, NOTIFICA
DEGLI ATTI SANZIONATORI AMMINISTRATIVI
DERIVANTI DALL'ATTIVITÀ DELLA
POLIZIA MUNICIPALE NEI CONFRONTI DI TRASGRESSORI E/O OBBLIGATI IN
SOLIDO RESIDENTI O CON SEDE IN ITALIA.**

Indice

Articolo 1	Definizioni
Articolo 2	Oggetto del servizio, decorrenza, durata, importo e corrispettivi dell'appalto
Articolo 3	Adempimenti in capo all'appaltatore
Articolo 4	Disposizioni generali e ulteriori adempimenti per l'appaltatore
Articolo 5	Adempimenti in capo all'appaltatore in materia di software e hardware.
Articolo 6	Adempimenti in capo alla stazione appaltante
Articolo 7	Modalità di svolgimento del servizio da parte dell'appaltatore
Articolo 8	Fatturazione
Articolo 9	Obblighi dell'appaltatore relativi alla tracciabilità dei flussi finanziari
Articolo 10	Verifiche ispettive e controlli a campione
Articolo 11	Penali
Articolo 12	Garanzia definitiva
Articolo 13	Fallimento dell'esecutore e misure straordinarie di gestione
Articolo 14	Cause sopravvenute - sospensione

Articolo 15	Risoluzione e recesso
Articolo 16	Coperture assicurative
Articolo 17	Osservanza delle norme in materia di lavoro
Articolo 18	Subappalto
Articolo 19	Estensione degli obblighi di condotta previsti dal Codice di Comportamento e impegni derivanti dal Protocollo di Legalità
Articolo 20	Dipendenti delle P.A. – Divieti
Articolo 21	Tutela dei dati personali e riservatezza – individuazione responsabile trattamento
Articolo 22	Foro competente e clausola compromissoria
Articolo 23	Stipula del contratto – spese, imposte e tasse
Articolo 24	Norme finali e rinvio

ART. 1 - DEFINIZIONI

- Codice dei Contratti Pubblici o Codice: Dlgs. 50/2016
- DEC: Direttore dell'esecuzione che ai sensi del D.M. Ministero delle infrastrutture e dei trasporti n. 49 del 7/3/2018 svolge il coordinamento, la direzione e il controllo tecnico contabile dell'esecuzione del contratto.
- DSI–GIT: Direzione Sistemi Informativi, Servizio Gestione Infrastrutture Tecnologiche del Comune di Firenze.
- C.C.: Codice Civile
- PA: Pubblica Amministrazione.
- Amministrazione Comunale: Comune di Firenze
- RUP: Responsabile Unico del procedimento ai sensi dell'art. 31 del Dlgs 50/2016.
- Stazione Appaltante: Comune di Firenze – Corpo di Polizia Municipale.
- Appaltatore: l'impresa aggiudicataria.
- PagoPA: Sistema realizzato da AgID per la gestione dei pagamenti elettronici verso la Pubblica Amministrazione.
- Gestionale: il software di gestione dei Verbali che consentirà lo svolgimento di tutte le fasi del procedimento sanzionatorio.

- C.d.S.: Codice della Strada approvato con D. Lgs. 285/92 e ss.mm.ii..
- Preavvisi: avvisi di accertamento di infrazione al Codice della Strada.
- Verbali C: verbali di contestazione ai sensi del Codice della Strada.
- Verbali L: verbali di violazione a Leggi, Regolamenti e altre normative.

ART. 2 - OGGETTO DEL SERVIZIO, DECORRENZA, DURATA, IMPORTO E CORRISPETTIVI DELL'APPALTO

- 2.1 Il presente capitolato ha per oggetto l'affidamento del servizio di gestione, in tutte le sue fasi, degli atti sanzionatori amministrativi relativi, sia ad infrazioni al Codice della Strada sia a tutte le violazioni previste dalle vigenti normative, di natura non penale, derivanti dall'attività della Polizia Municipale di Firenze ai fini della notifica su tutto il territorio nazionale. Il servizio comprende anche attività di call center e front office al cittadino, di fornitura, gestione e manutenzione degli applicativi informatici con le modalità indicate agli artt. 4 comma 7 e 5 comma 6, di eventuale formazione e assistenza al personale della Polizia Municipale, nonché la fornitura di prodotti tipografici e di apparati informatici per la rilevazione dei verbali (palmare e stampante portatile da agganciare al cinturone ovvero altro prodotto equivalente o migliore quanto a funzionalità) e, comunque, di quant'altro previsto nel presente capitolato.
- 2.2 Si precisa che il servizio oggetto del presente capitolato non comprende le attività propedeutiche e di gestione per la notifica dei verbali intestati a soggetti residenti all'estero affidato ad altro operatore economico. Tuttavia, dovranno essere adottati, a carico dell'appaltatore e senza oneri ulteriori per l'Amministrazione Comunale, tutti gli accorgimenti organizzativi, gestionali e le implementazioni del programma informatico, necessarie a garantire l'integrazione e l'interscambio dei dati tra i sistemi di gestione dei verbali intestati a soggetti residenti in Italia (oggetto del presente capitolato) e quelli intestati a soggetti residenti all'estero anche in caso di variazione del soggetto affidatario di tale ultimo servizio.
- 2.3 Il presente capitolato è vincolante per l'appaltatore in tutte le sue parti.
- 2.4 L'appalto dei servizi oggetto del presente capitolato ha durata di 36 (trentasei) mesi decorrenti dalla data di sottoscrizione del relativo contratto o, se successiva, dalla data di effettiva consegna del servizio da farsi risultare da apposito verbale sottoscritto dall'appaltatore e dal RUP.

- 2.5 Il Comune di Firenze si riserva, nei casi di urgenza e/o necessità o comunque negli altri normativamente previsti, di richiedere l'avvio del servizio anche in pendenza della stipulazione del contratto
- 2.6 Alla scadenza l'appalto può essere rinnovato per la durata di ulteriori 36 (trentasei) mesi agli stessi patti e condizioni previa richiesta espressa della stazione appaltante in tal senso da comunicare, tramite PEC, all'appaltatore almeno 90 (novanta) giorni prima della scadenza del contratto originario.
- 2.7 L'appalto può essere inoltre prorogato, ai sensi dell'art.106 comma 11 del Codice, per il tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure per la scelta di un nuovo contraente e comunque per un tempo non superiore a 6 (sei) mesi.
- 2.8 Il valore presunto complessivo dell'appalto per la durata contrattuale di 36 (trentasei) mesi è pari a Euro 16.302.000,00 (sedicimilionitrecentoduemila/00), escluso IVA.
- 2.9 Gli importi effettivamente corrisposti, per la durata del contratto, ai prezzi unitari offerti in sede di gara dipenderanno dal numero di verbali/atti notificati sia mediante il servizio postale e mediante le modalità previste dal Codice di Procedura Civile, sia mediante PEC secondo quanto previsto per le varie modalità di notifica al successivo articolo 7.
- 2.10 Gli importi suddetti devono intendersi comprensivi dell'utile d'impresa, di tutti gli oneri derivanti dal servizio incluse le spese postali (raccomandate L.890/82 e relative/eventuali CAD e CAN; CAD ex art.140 del Codice di Procedura Civile e CAN ex art.139 del Codice di Procedura Civile) che sono a carico dell'appaltatore. I prezzi di aggiudicazione sono altresì comprensivi del costo della fornitura, adeguamenti e manutenzione del software gestionale, di tutti le interfaccia necessarie e dell'hardware fornito.
- 2.11 I prezzi di aggiudicazione sono impegnativi per tutta la durata del servizio e non sono soggetti a variazioni tranne quanto segue. A partire dal secondo anno di appalto, qualora, con riferimento alle tipologie di invii/notifiche postali, si verifichi un aumento/diminuzione delle tariffe superiore al 10% rispetto a quelle vigenti nell'annualità di sottoscrizione del contratto, sarà applicata la corrispondente percentuale di aumento/diminuzione dei prezzi unitari offerti in sede di gara.

ART. 3 - ADEMPIMENTI IN CAPO ALL'APPALTATORE

- 3.1 L'appaltatore deve garantire i seguenti adempimenti ed attività meglio specificati ai seguenti articoli 4, 5 e 7 del presente capitolato:

- a) fornitura software e hardware gestionale per lavorazione verbali e altro e della relativa infrastruttura secondo quanto specificato all'art. 5.4 o 5.5, nonché delle relative attività di assistenza e manutenzione da svolgersi come specificato all'art. 4.7 e 5.6;
- b) fornitura della modulistica in uso alla Polizia Municipale;
- c) fornitura di n. 400 dispositivi mobili multifunzione e relativa assistenza e manutenzione da svolgersi come specificato all'art. 4.7;
- d) inserimento dei preavvisi cartacei, tramite scansione e lettura ottica che consenta il relativo data entry;
- e) data entry e scansione dei verbali di tipo C e L;
- f) gestione completa di tutte le attività propedeutiche e successive alla notifica (acquisizione dei file dei dati, stampa, imbustamento, avvio alla postalizzazione, ecc.) dei verbali e di atti intestati a soggetti residenti fuori del Comune di Firenze da effettuarsi con le modalità previste dalla Legge 890/82;
- g) gestione completa di tutte le attività propedeutiche e successive alla notifica (acquisizione dei file dei dati, stampa, ecc.) dei verbali e di atti intestati a soggetti residenti nel Comune di Firenze da effettuarsi con le modalità previste dal Codice di Procedura Civile a cura del personale dell'appaltatore come meglio precisato al successivo articolo 7 del capitolato;
- h) gestione completa di tutte le attività propedeutiche, di notifica e successive alla notifica (acquisizione dei file dei dati, ecc.) dei verbali ai sensi del Decreto del Ministero dell'Interno del 18 dicembre 2017 e ss.mm.ii. recante disposizioni sulla notifica a mezzo Posta Elettronica Certificata (PEC);
- i) stampa, avvio alla postalizzazione nei modi ordinari per l'invio di "atti non giudiziari" comunque connessi al procedimento sanzionatorio;
- j) attività connesse alla rinotifica dei verbali non notificati a destinatario trasferito, sconosciuto, ecc.;
- k) archiviazione e rendicontazione elettronica e fisica degli esiti della notifica AR, CAD e CAN;
- l) gestione dei verbali riscossi;
- m) digitalizzazione di tutti gli atti cartacei relativi ai preavvisi, ai verbali e a quelli attestanti la notifica degli atti ed ai pagamenti nonché l'importazione delle immagini rilevate da sistemi esterni (varchi ZTL, ecc.);

- n) gestione delle comunicazioni art.126 bis del Codice della Strada;
- o) gestione dei ricorsi al Prefetto e loro esiti;
- p) gestione dei ricorsi al Giudice di Pace;
- q) gestione fermi e sequestri;
- r) gestione del call-center e front-office unico (verbali e ruoli/ingiunzioni fiscali) con proprio personale adibito a compiti di assistenza agli utenti che si presentano per informazioni inerenti all'attività effettuata;
- s) istituzione servizi online su web rivolti ai cittadini, ivi inclusi servizi di pagamento connessi con la piattaforma PagoPA dell'Ente;
- t) gestione delle attività propedeutiche all'attivazione delle procedure di riscossione coattiva, ove richiesto dal Comando di Polizia Municipale.

ART. 4 – DISPOSIZIONI GENERALI E ULTERIORI ADEMPIMENTI PER L'APPALTATORE

- 4.1 I dati di cui l'appaltatore verrà in possesso durante l'espletamento del servizio sono di proprietà esclusiva del Comune di Firenze che potrà visualizzarli e utilizzarli in qualunque momento. L'appaltatore deve adeguare il suo comportamento al rispetto della GDPR (General Data Protection Regulation) 2016/679, della legge n. 241/90 sul Procedimento Amministrativo e Diritto di Accesso e relativi provvedimenti comunali attuativi, del DPR n. 445/2000 sulla documentazione amministrativa e delle loro successive modificazioni e integrazioni. In particolare, l'appaltatore deve rispettare rigorosamente il segreto d'ufficio sui dati trattati e vigilare che anche il proprio personale dipendente si comporti in ossequio alla predetta normativa e non riveli a terzi il contenuto degli atti trattati. L'appaltatore, come specificato anche al successivo articolo 21.2, verrà nominato, da parte del Comandante del Corpo di Polizia Municipale di Firenze, in qualità di sub-titolare del trattamento dei dati personali, responsabile esterno del trattamento. Contestualmente alla nomina gli verranno impartite apposite istruzioni. L'appaltatore, inoltre, provvederà a comunicare tempestivamente al sub-titolare i nominativi degli amministratori di sistema designati. Resta inteso che l'appaltatore deve improntare lo svolgimento della propria attività secondo i principi indicati anche alla restante normativa comunque applicabile all'attività espletata.
- 4.2 L'appaltatore dovrà provvedere alla nomina di n. 3 (tre) responsabili, uno per ognuna delle tre macro-attività (BACK OFFICE - art. 7 del presente capitolato, FRONT OFFICE

e CALL CENTER – art. 7.7 lettere b) e c) del presente capitolato, e ATTIVITÀ DI NOTIFICA SECONDO LE MODALITÀ PREVISTE DAL CODICE DI PROCEDURA CIVILE - art. 7.4 lettere c) del presente capitolato). Tali responsabili dovranno possedere almeno due anni di esperienza nei rispettivi settori di assegnazione e il responsabile del FRONT OFFICE e CALL CENTER dovrà avere conoscenza della lingua inglese di livello superiore a quello scolastico secondo gli standard del curriculum europeo. Al fine della verifica dei suddetti requisiti l'appaltatore è tenuto, prima dell'effettivo avvio del servizio, a trasmettere alla stazione appaltante i curricula dei tre responsabili in parola. Il personale da adibire alle medesime macro-attività, fermo restando quanto al successivo art.7.4 c.2, dovrà essere adeguato nel numero al raggiungimento di un livello ottimale del servizio in termini di efficienza ed efficacia. A motivato e insindacabile giudizio del Comando di Polizia Municipale dovrà essere sostituito il singolo operatore che rechi pregiudizio al buon andamento del servizio.

- 4.3 L'appaltatore, con la sottoscrizione del contratto, assume formale impegno a rendere il sistema gestionale di cui all'art. 3 comma 1 lett. a), che fornirà e utilizzerà, adeguato anche all'acquisizione informatizzata delle violazioni accertate tramite i diversi sottosistemi sanzionatori, quali il controllo automatico della ZTL o le violazioni accertate e acquisite con altre strumentazioni tecnologiche in uso al Comando di Polizia Municipale. Inoltre, nel caso di verbali elevati a veicoli intestati a società di noleggio senza conducente dovrà essere garantita la gestione dell'iter sanzionatorio, finalizzata alla notifica al locatario, anche tramite il dialogo con diversi sistemi di gestione in uso, secondo le indicazioni del Comando di Polizia Municipale.
- 4.4 Nell'appalto è compresa anche l'attività di formazione e aggiornamento (ad esempio mutamenti normativi, procedurali e altro) sia del personale dell'appaltatore addetto all'attività del presente capitolato sia del personale del Comando di Polizia Municipale. I programmi di formazione e i successivi eventuali aggiornamenti devono essere concordati con il Comando di Polizia Municipale.
- 4.5 Il personale messo a disposizione dall'operatore economico dovrà essere in grado di utilizzare il software gestionale. Tale sistema dovrà pertanto essere idoneo a costruire una banca dati completa, dettagliata, flessibile e rispettosa delle previsioni contenute, in particolare, nel Codice della Strada e nel relativo Regolamento di Esecuzione, nonché nelle altre norme di legge o regolamenti in materia di illeciti amministrativi di competenza del Comune di Firenze, al fine di consentire una rapida rendicontazione sia per quanto attiene alla gestione contabile, sia per quanto riguarda le posizioni dei singoli trasgressori e/o obbligati solidali.

4.6 L'appaltatore deve garantire l'elaborazione di statistiche secondo le richieste avanzate dal Comando di Polizia Municipale con la possibilità – con diversa profilazione a seconda degli uffici che accedono al sistema - di inserire varianti e di poter filtrare i dati secondo necessità. Fatto salvo quanto sopra, in ogni caso, deve essere prevista la possibilità di ottenere dal software gestionale i dati statistici e la loro visualizzazione grafica di utilizzo più comune con diverse possibili viste a seconda del profilo utente, includendo ad esempio i riepiloghi di accertamenti suddivisi per spedizioni, notifiche, scansioni temporali, fasce orarie, località, reparti, tipologia di accertamento, tipologia di infrazione, operazioni svolte per verbalizzante, incassi. Nel caso di utilizzo di un sistema di reportistica a licenza, i relativi costi, nonché gli oneri di rinnovo, aggiornamento e manutenzione sono a carico dell'appaltatore.

4.7 L'appaltatore deve garantire l'attività di manutenzione e assistenza tecnica sia del software gestionale sia degli apparati hardware e delle componenti infrastrutturali software fornite dall'appaltatore stesso in esecuzione del contratto, anche attraverso la formazione e il supporto, anche telefonico, in un arco temporale coerente con le attività degli uffici del Comando di Polizia Municipale e degli operatori del Comando per agire eventualmente sul software stesso. I riferimenti del personale tecnico informatico dell'appaltatore sono forniti ai tecnici DSI, che possono aprire ticket per l'assistenza e per quanto sotto specificato.

L'appaltatore deve garantire la presa in carico:

- a) di eventuali problematiche, per la loro risoluzione, anche con la presenza presso il Comando di Polizia Municipale, di propri tecnici, entro 12 (dodici) ore solari dalla richiesta di intervento da parte dell'Amministrazione Comunale;
- b) delle richieste di manutenzione adeguativa del software gestionale e di adeguamento delle componenti infrastrutturali come previsto in proposito all'art. 5.6 lett. a);
- c) delle richieste di manutenzione evolutiva come previsto in proposito all'art. 5.6 lett. b);
- d) con riferimento ad interventi di assistenza tecnica dovuti ad improvvisi problemi di funzionamento del software gestionale o degli eventuali apparati server, bloccanti o che pregiudichino la corretta erogazione del servizio o dei sistemi forniti e installati, o nel caso di cui all'articolo 5 comma 4, presso le sedi individuate con i tecnici DSI-GIT, deve essere garantito un intervento immediato (e comunque non oltre un'ora dalla richiesta o dalla rilevazione del malfunzionamento) da parte del personale tecnico specializzato dell'appaltatore finalizzato alla risoluzione del problema.

4.8 L'appaltatore deve garantire l'accesso in consultazione, in aggiornamento e in modifica ai dati relativi alle singole pratiche, alla/e figura/e individuata/e dall'Amministrazione

Comunale quale titolare della base dei dati, mediante la definizione dei diritti di accesso e criteri di autenticazione specifici. Deve garantire inoltre l'aggiornamento del software, per l'adeguamento e/o le modifiche necessarie in forza di norme di legge o regolamento sopravvenute o nuove disposizioni del Comando di Polizia Municipale, in tempo utile per evitare qualsiasi disservizio all'Amministrazione Comunale.

- 4.9 Fatto salvo quanto previsto all'articolo 11 del presente capitolato, nell'erogazione dei servizi l'appaltatore deve garantire il rispetto delle scadenze previste dalla normativa vigente e dei tempi massimi indicati esplicitamente nel presente capitolato. Qualora la tempistica di una particolare prestazione non sia individuabile nella normativa o nel presente capitolato, l'appaltatore dovrà comunque concordare con il Comando di Polizia Municipale i tempi massimi accettabili per il completamento della stessa.
- 4.10 Nel costo dell'appalto sono inclusi tutti i servizi e le relative attività descritte nel presente capitolato ivi comprese le spese di postalizzazione e notificazione che sono a carico dell'appaltatore. All'appaltatore competono altresì tutti i rapporti con il servizio postale, soprattutto al fine di risolvere le problematiche che potrebbero verificarsi, eventuali disservizi o inadempienze.
- 4.11 Nel caso in cui, nel corso dell'appalto, per effetto delle direttive di liberalizzazione postale, nel momento in cui vengono aperti alla concorrenza i servizi inerenti le notificazioni di atti a mezzo posta e le comunicazioni a mezzo posta connesse con la notificazione di atti giudiziari, nonché i servizi inerenti le notificazioni a mezzo posta di sanzioni amministrative, l'appaltatore dovrà adoperarsi per garantire all'Amministrazione Comunale un servizio postale efficiente a costi contenuti, anche in considerazione di quanto previsto all'articolo 2 comma 11. L'appaltatore dovrà pertanto individuare operatori in possesso dei requisiti di legge e delle eventuali licenze previste dalle autorità competenti, per svolgere il servizio di notificazione e di comunicazione degli atti giudiziari relativi ai verbali. L'appaltatore dovrà essere in grado di fornire tutte le informazioni relative al nuovo operatore di servizi postali, atte a garantire almeno lo stesso livello del servizio svolto dall'operatore precedente (copertura territoriale, modalità di recapito atti giudiziari, ecc). Resta inteso che le nuove modalità del servizio di spedizione dovranno essere portate a conoscenza dell'Amministrazione Comunale, così come i nuovi tariffari di riferimento.
- 4.12 Il presente capitolato individua le linee generali e di massima delle attività inerenti il servizio che l'appaltatore si impegna a svolgere. Esso si impegna, altresì, ad adeguare il proprio modo di operare alle modifiche normative o alle disposizioni di servizio che verranno impartite dal Comando di Polizia Municipale per un più funzionale e celere svolgimento del servizio, senza che ciò possa comportare variazioni di costo a carico

del Comune di Firenze purché in assenza di tipologie completamente nuove di attività da svolgere. Nel caso di modifiche normative, l'adeguamento del software e del modo di operare dovrà essere effettuato contestualmente all'entrata in vigore delle modifiche stesse. Tutte le definizioni dei parametri operativi di utilizzo della procedura sono verificati con il Comando di Polizia Municipale. Eventuali modifiche in corso d'opera saranno analizzate ed attivate in funzione della richiesta da parte di detto Comando ovvero in funzione della proposta dell'appaltatore. In ogni caso ogni modifica sarà effettuata solo dopo che l'Amministrazione Comunale a suo insindacabile giudizio l'avrà giudicata idonea.

4.13 L'appaltatore si impegna ad attivare il servizio dal giorno successivo alla stipula del contratto o dalla consegna del servizio stesso per quanto all'articolo 2 commi 4 e 5.

4.14 Entro e non oltre 60 (sessanta) giorni dalla consegna/avvio del servizio l'appaltatore dovrà concludere l'elaborazione/lavorazione degli atti giacenti presso il Comando della Polizia Municipale per i quali le procedure per i servizi di cui al presente capitolato risultino non ancora ultimate, tenuto conto dei termini di prescrizione/decadenza degli atti stessi.

ART. 5 - ADEMPIMENTI IN CAPO ALL'APPALTATORE IN MATERIA DI SOFTWARE E HARDWARE

5.1 Elemento fondamentale della gestione del servizio è la fornitura di un software dotato di idonee caratteristiche sotto il profilo funzionale e prestazionale, di sicurezza dei dati, di usabilità, oltre che aggiornato dal punto di vista tecnologico.

Sono di particolare importanza le seguenti caratteristiche e indicazioni:

- I. gli utenti dell'applicazione saranno tutti registrati presso l'Active Directory (dominio comune.intranet) del Comune di Firenze; per l'autenticazione il fornitore farà riferimento alle specifiche *single sign-on* che verranno fornite da DSI-GIT, adeguando di conseguenza l'applicativo gestionale;
- II. deve essere prevista l'implementazione di un adeguato set di servizi web o API (Application Programming Interface) finalizzati ad attuare la cooperazione applicativa con i software dell'Ente in uso presso la stessa Polizia Municipale o altre Direzioni (es. SIGePro in uso presso Direzione Attività Economiche per l'interazione inerente i verbali per infrazioni a leggi e regolamenti – sanzioni amministrative; anagrafe della popolazione residente; sistema di SILFI per i pagamenti PagoPA e per l'autenticazione dei cittadini con SPID, laddove necessaria per garantire la riservatezza dei dati personali; software della riscossione coattiva; sistema di protocollazione SiGeDo;

Risorsa Dati o BDPI). Solo in casi particolari, specificamente previsti e autorizzati da DSI-GIT, è ammessa l'interazione attraverso meccanismi diversi rispetto all'uso dei web-service. Potrà essere richiesto al fornitore di esporre tali API nella *API management platform* del Comune di Firenze (attualmente WSO2), senza ulteriori oneri per l'Ente. Il complesso delle integrazioni in cooperazione applicativa (o attraverso eventuali altri sistemi) deve essere fornito attivo e funzionante in produzione, a seguito di apposita verifica da parte dell'Amministrazione, entro 6 (sei) mesi dall'inizio dell'esecuzione delle prestazioni. Esso dovrà, pertanto, essere rilasciato per i test entro 4 (quattro) mesi e mezzo dall'inizio dell'esecuzione delle prestazioni;

III. il sistema gestionale (d'ora in avanti anche applicazione o software gestionale o di gestione) dovrà:

a) essere fruibile tramite almeno due differenti tipologie di browser tra quelli più diffusi, senza necessità di installazione di plug-in, componenti o framework locali sulle postazioni di lavoro;

b) essere *responsive*, allo scopo di consentire l'accesso anche da tablet in mobilità (per es. attraverso wi-fi e VPN);

c) essere conforme alla normativa relativa all'accessibilità dei siti e delle applicazioni informatiche;

d) essere conforme alla normativa sulla protezione dei dati personali (Regolamento UE 679/2016);

IV. ai sensi dell'art. 69 comma 2 del Codice dell'Amministrazione Digitale (Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n. 82), tutti i diritti relativi ai programmi e ai servizi appositamente sviluppati nel corso dell'appalto su commessa dell'Amministrazione Comunale sono di titolarità di quest'ultima (compresa quella dei codici sorgenti). Ogni nuovo sviluppo e modifica dovranno essere opportunamente documentati;

V. è fatto obbligo all'appaltatore, prima dell'avvio delle attività, di concordare con i tecnici DSI-GIT ogni scelta inerente all'applicazione di gestione, nel corso di incontri dei quali verrà redatto apposito verbale.

5.2 L'appaltatore dovrà provvedere, a suo totale carico, alla completa, consistente, sicura migrazione dei dati, delle immagini e di qualsiasi documento allegato ai verbali (compresi i documenti oggetto di conservazione a norma presso i conservatori accreditati da AgID), dal sistema gestionale preesistente a quello utilizzato dall'appaltatore stesso; tale migrazione dovrà avvenire in maniera progressiva affiancandosi, ove previsto, alla gestione del precedente appaltatore con le modalità

impartite dal Comando di Polizia Municipale in modo da garantire la continuità della gestione degli atti sanzionatori amministrativi. La migrazione dati di cui al presente comma deve realizzarsi, a seguito di apposita verifica da parte dell'Amministrazione, entro un tempo di 6 (sei) mesi dall'inizio dell'esecuzione delle prestazioni. Una prima migrazione di prova dovrà, pertanto, essere rilasciata entro 4 (quattro) mesi e mezzo dall'inizio dell'esecuzione delle prestazioni.

Nella fase di migrazione dei dati e installazione dell'applicazione gestionale deve essere garantita la piena funzionalità dei servizi di cui al presente capitolato, in modo che non vi sia soluzione di continuità delle attività che comporti la perdita di dati, anche pregressi, ritardi nei procedimenti in corso e/o l'incorrere in decadenze procedurali e conseguenti prescrizioni.

Allo scadere del contratto relativo alle prestazioni di cui al presente capitolato, per salvaguardare la continuità delle attività, l'appaltatore è tenuto a far subentrare gradualmente il nuovo operatore economico nei servizi assicurando un periodo di non oltre 90 giorni di supporto tecnico all'affidatario entrante e nulla potendo pretendere dallo stesso né dall'Amministrazione Comunale.

- 5.3 Salvo il caso di esecuzione dell'appalto in via di urgenza con la quale verranno indicate le modalità operative, la migrazione e l'installazione del nuovo gestionale si riterranno concluse solo previa validazione da parte del competente ufficio del Comando di Polizia Municipale, a ciò coadiuvato da personale della DSI.

I vecchi apparati potranno essere dismessi solo dopo la validazione con esito positivo.

Nel frattempo, tutte le spese di manutenzione, eventuale riparazione e continuità di funzionamento dei vecchi apparati sono a carico dell'appaltatore.

- 5.4 È onere dell'appaltatore fornire l'insieme di apparati (server, storage, switch, ...) e le licenze dei prodotti software (middleware, etc.) su cui dovrà essere dispiegata l'applicazione, comunque accordandosi in proposito con i tecnici DSI-GIT. L'architettura sarà il più possibile flessibile, basata su web, preferibilmente appartenente a soluzioni della tipologia *n-tier* o a *container*.

a) Il documento allegato al presente capitolato, quale parte integrante, "Infrastruttura di dispiegamento" descrive compiutamente le caratteristiche dell'infrastruttura informatica su cui potrà avvenire il dispiegamento degli apparati forniti e indica tutti gli aspetti vincolanti per l'appaltatore in merito al dispiegamento.

b) L'hardware dovrà avere caratteristiche, sia prestazionali sia di *fault tolerance*, atte a garantire il regolare funzionamento dell'intero sistema. Come prescritto all'art. 4 comma

7, tutto l'hardware ed il software a corredo deve essere previsto un livello adeguato di manutenzione *on-site* e degli interventi di assistenza qualificata per tutta la durata della fornitura per la risoluzione di guasti, di malfunzionamenti o di eventuali anomalie rilevate dal Committente. Il sistema operativo dovrà essere idoneo ad operare anche in teleassistenza con il gestore. Si precisa che quanto sopra riportato comprende gli apparati di *storage* ovverosia tutti i dispositivi che forniscono lo "spazio disco" da impiegare per le funzionalità di *repository* e di archiviazione dei dati e dei documenti digitali prodotti o in ogni caso collegati al sistema offerto. DSI-GIT verificherà in corso di esecuzione della fornitura che le caratteristiche degli apparati impiegati assicurino costantemente livelli prestazionali e di *fault tolerance* adeguati e costantemente aggiornati a livello di firmware e di software di base. In caso si evidenzino, a seguito di misurazioni e di riscontri oggettivi, delle criticità a livello di prestazioni o delle caratteristiche di fatto insufficienti (spazio carente, lentezza risposte di I/O, prestazioni applicative inadeguate, sistemi non aggiornati, ecc.) a garantire il corretto funzionamento continuativo del sistema, l'appaltatore dovrà intervenire per adeguare gli apparati forniti ai livelli prestazionali richiesti.

Tali apparati IT devono essere forniti per tutta la durata dell'appalto con trasferimento in proprietà dei medesimi al Comune di Firenze alla sua scadenza come previsto anche per quanto al successivo comma 5.7 di questo articolo.

- 5.5 In alternativa a quanto al punto precedente l'applicazione, interamente fruibile su web, potrà essere resa disponibile sul *cloud marketplace* della PA in modalità SaaS, come da prescrizioni di AgID (circolare n. 3/2018 e Piano Triennale per l'Informatica nella PA 2019-2021), fermo restando, che sia i costi di licenza per l'intera filiera del software (software gestionale e sue componenti, sistema operativo, database, eventuali moduli software e librerie collegate, software e strumenti per il backup e la continuità operativa), sia quelli dei servizi cloud di connettività e di assistenza e manutenzione inerenti al software sono a carico dell'appaltatore. La soluzione cloud adottata dovrà garantire adeguati livelli prestazionali per gli uffici e il pubblico, compresi i fruitori dei servizi online, nonché di scalabilità, sicurezza e tutela della riservatezza dei dati del Comune di Firenze. Dovrà inoltre essere assicurata congrua capacità di banda.
- 5.6 L'appaltatore deve garantire sull'applicazione gestionale e sul software infrastrutturale necessario per il suo funzionamento, a suo totale carico, i servizi di assistenza e manutenzione ordinaria e di adeguamento infrastrutturale (MAC: manutenzione adattativa e correttiva, ivi compresi gli adeguamenti a modifiche di legge nazionale o regionale) ed evolutiva (MEV: manutenzione evolutiva, ovverosia implementazioni del

software gestionale conseguenti all'introduzione di nuovi servizi durante la durata del contratto).

- a) Per quanto riguarda gli interventi sopra denominati MAC, essi devono essere eseguiti entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla richiesta, a meno di richiesta di dilazione da parte dell'appaltatore, che dovrà pervenire entro 2 (due) giorni lavorativi dalla richiesta dell'Amministrazione. Nella richiesta di dilazione devono essere dettagliatamente indicati i motivi della dilazione stessa e i tempi di attuazione previsti. La richiesta di dilazione deve essere approvata dal DEC, sentita la DSI.
- b) Per quanto riguarda gli interventi sopra denominati MEV, il personale tecnico dell'appaltatore effettuerà un'analisi dei relativi requisiti e presenterà una proposta di soluzione entro 15 giorni lavorativi dalla richiesta.

Per le parti sviluppate in seguito a MEV su commissione dell'Amministrazione vale quanto al comma 5.1 p.to IV del presente articolo.

- 5.7 L'appaltatore deve fornire, senza oneri per l'Amministrazione Comunale, per tutta la durata dell'appalto, con trasferimento in uso/proprietà al Comune di Firenze alla sua scadenza:
- a) tutte le licenze software (sistema gestionale, sistema operativo, database, eventuali moduli software e librerie collegate, ecc.) necessarie a consentire la corretta fruibilità del sistema nel suo complesso;
 - b) l'hardware necessario a far funzionare la componente lato server dell'applicativo, nel caso la soluzione offerta non sia rispondente alla specifica di cui al comma 5.5 (SaaS) del presente articolo, e sia pertanto conforme a quanto al comma 5.4 sempre del presente articolo.

- 5.8 Alla scadenza del contratto, tutti i dati, le immagini e qualsiasi documento allegato ai verbali, compresi i documenti oggetto di conservazione a norma presso i conservatori accreditati da AgID, dovranno essere resi disponibili senza alcun onere per l'Amministrazione contraente ai fini dell'immediata migrazione al software gestionale di un nuovo appaltatore, nei formati e con le specifiche descritte.

Sempre a carico dell'appaltatore dovranno essere condotte le attività di scarto e trasferimento presso l'archivio di conservazione digitale sostitutiva a norma di legge del DAX di Regione Toscana di quanto attualmente presente negli archivi informatici in uso, con le modalità e le tempistiche che verranno concordate con il Comando di Polizia Municipale e DSI.

5.9 L'appaltatore deve garantire, senza ulteriori oneri per l'Amministrazione Comunale, l'interfacciamento del sistema gestionale offerto con sistemi digitali di rilevamento infrazioni (autovelox, telecamere di controllo, accesso ai varchi telematici, ecc.) oltre alla gestione delle procedure informatizzate di verifica ed invito all'esibizione dei documenti per il riscontro degli obblighi di Revisione (art. 80 Cds) ed Assicurazione (art. 193 Cds) con relativo sanzionamento.

I dati e le immagini delle violazioni accertate tramite dispositivi mobili (palmari, tablet) saranno inseriti in modo automatico e/o semiautomatico nell'applicativo gestionale da parte del personale messo a disposizione dall'appaltatore. A tale scopo l'appaltatore dovrà, a proprie spese, per le apparecchiature attualmente installate e a disposizione e per quelle che saranno installate e a disposizione in futuro, nonché per i dispositivi mobili, contattare le ditte che hanno fornito o forniranno la strumentazione elettronica di rilevamento, prendere accordi, definire tutti i tracciati record e svolgere tutte le operazioni a proprie spese per interfacciare l'applicativo gestionale al software di gestione e/o validazione delle apparecchiature elettroniche anzidette.

5.10 Il software gestionale dovrà essere in grado di acquisire le informazioni rilevate per la successiva gestione dei verbali. Il medesimo software gestionale dovrà altresì interfacciarsi con gli altri sistemi informatici funzionali all'attività della Polizia Municipale con le modalità di cui al comma 5.1 p.to II del presente articolo.

5.11 L'appaltatore si impegna a fornire le postazioni PC al fine di consentire l'espletamento delle attività previste dal presente capitolato per il proprio personale dipendente.

5.12 L'appaltatore deve mettere a disposizione strumenti per rendicontare la propria attività e adeguati strumenti di controllo che permettano al Comando di Polizia Municipale – a seconda del *profilo utente* che ha acceduto - di visualizzare lo stato di avanzamento della lavorazione degli atti e le informazioni via via elaborate dall'appaltatore, sia in forma dettagliata sia in forma sintetica. L'appaltatore è responsabile delle attività svolte dal proprio personale. Tutte le operazioni e i servizi svolti dall'appaltatore devono essere monitorabili da parte dell'Amministrazione Comunale. In particolare, per quanto riguarda le attività informatiche, deve sempre essere possibile individuare – disponendo del *profilo utente* di accesso idoneo – *l'utente* e la data in cui è stata effettuata la lavorazione, l'integrazione e/o la modifica di atti. Tali dati saranno trattati dall'Amministrazione Comunale nel rispetto delle prescrizioni contenute nel Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016, da qui in avanti GDPR.

ART. 6 – ADEMPIMENTI IN CAPO ALLA STAZIONE APPALTANTE

6.1 In capo alla stazione appaltante - Comune di Firenze restano i seguenti adempimenti:

- a) la messa a disposizione dei locali e degli arredi dove si svolge il servizio senza oneri per l'appaltatore, garantendo il corretto uso degli strumenti utilizzati dall'appaltatore tramite la continua disponibilità della alimentazione elettrica;
- b) la messa a disposizione delle banche dati remote (D.D.T., P.R.A., ANAGRAFE, ecc.), cui il gestionale potrà eventualmente connettersi attraverso proprie interfacce;
- c) la disponibilità della sicurezza fisica dei dispositivi installati nell'ambito dei sistemi di sicurezza già previsti per il Comune;
- d) nel caso della soluzione di cui all'articolo 5 comma 4 (fornitura di apparati non su cloud), lo svolgimento di attività di backup sul sistema o la predisposizione di funzioni automatizzate equivalenti. L'applicazione deve risultare assolutamente compatibile con la soluzione di cui all'allegato "Infrastruttura di dispiegamento";
- e) assicurare all'appaltatore la possibilità di accesso (anche in modalità remota, tramite VPN) ai PC del Comando interessati al servizio e ad eventuali altri sistemi attivati sempre presso il Comando per le attività di manutenzione, assistenza e supporto al personale nell'utilizzo del sistema. L'accesso in modalità remota dovrà essere effettuato nel rispetto delle indicazioni e delle modalità di sicurezza adottate dal Comune di Firenze a propria discrezione e delle loro evoluzioni.

ART. 7 - MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO DA PARTE DELL'APPALTATORE

L'appaltatore deve svolgere tutte le attività inerenti il contratto d'appalto ed in particolare è tenuto a:

7.1 FORNITURA DI MODULISTICA

- a) Fornire tutta la modulistica dei preavvisi e dei verbali (compresi i bollettini di conto corrente postale o comunque conformi a nuovi standard di pagamento, esempio PagoPA), che dovrà essere dotata di un sistema di registrazione ed assegnazione univoca fino a livello del singolo operatore di Polizia Municipale, tale da consentirne il reperimento sul gestionale e la tracciatura in tempo reale del singolo verbale, e qualsiasi altro tipo di modulistica che dovesse risultare necessaria a completamento del procedimento sanzionatorio, nonché la stampa e la fornitura di prontuari per tutti gli appartenenti alla Polizia Municipale almeno ogni due anni, secondo le indicazioni del Comando della Polizia Municipale. La modulistica deve essere conforme alle

norme ed alle modalità organizzative definite dal presente capitolato ed alle indicazioni fornite dal Comando di Polizia Municipale. La modulistica inoltre dovrà essere adeguata alle esigenze del sistema gestionale ove vengano adottati sistemi di compilazione dei preavvisi e dei verbali tramite palmari o simili, sistemi ottici, di scannerizzazione o altri.

7.2 APPARECCHIATURE E STRUMENTAZIONI

a) Fornire, oltre a quanto indicato all'articolo 5 comma 11, n. 400 postazioni mobili multifunzione composte da device con annessa stampante termica mobile (ovvero altro prodotto equivalente o migliore quanto a funzionalità) con capacità di connessione esterna a mezzo SIM dati per almeno 50 Gb al mese. Tali apparecchiature dovranno essere dotate dei seguenti accessori:

- cavi di alimentazione e USB singoli
- docking station multiple
- custodie ad alta resistenza
- supporti per auto (almeno 50 supporti)
- tracolle e cinghie ad alta resistenza

L'appaltatore si assume l'onere di garantire la sostituzione dei device nella misura di almeno il 50% annuo a partire dal ventiquattresimo mese dall'avvio dell'appalto, senza oneri aggiuntivi.

Le postazioni (device e stampante) dovranno essere coperte da opportuno contratto di manutenzione anch'esso a carico dell'appaltatore;

b) fornire le apparecchiature per la scansione e la lettura ottica per quanto ai successivi commi.

7.3 ATTIVITA' PROPEDEUTICHE ALLA POSTALIZZAZIONE (DATA ENTRY VERBALI E ALTRO)

a) Inserire, nel sistema gestionale fornito, a cura del proprio personale allocato presso i locali della Polizia Municipale i preavvisi in forma cartacea tramite scansione e lettura ottica, che consenta il relativo data entry utilizzando propria strumentazione che sia in grado di dialogare con il sistema gestionale stesso;

b) effettuare il data entry e la scansione dei verbali di contestazione ai sensi del Codice della Strada (cosiddetti verbali C) ivi compresi eventuali altri atti connessi alle sanzioni accessorie ed i verbali di violazione ad altre normative, leggi e regolamenti

(cosiddetti verbali L) ivi compresi eventuali altri atti connessi alle sanzioni accessorie, nonché l'estrazione dei dati finalizzati alla spedizione, previa campionatura dei singoli lotti di spedizione, utilizzando apposita strumentazione anche questa fornita a propria cura e spese;

- c) trasferire e acquisire, laddove necessario, i dati relativi alle violazioni accertate tramite le attuali apparecchiature di rilevazione automatica in dotazione alla Polizia Municipale, o eventuali strumentazioni tecnologiche che dovessero essere adottate in futuro, mediante scarico automatico dei dati stessi nel gestionale fornito;
- d) effettuare l'acquisizione al sistema gestionale fornito dei dati provenienti dai sottosistemi per il controllo automatico della ZTL, e di quelli accertati con altre strumentazioni tecnologiche in uso al Comando di Polizia Municipale;
- e) inviare per via informatica un'apposita campionatura di controllo di ogni lotto di spedizione di verbali al Comando di Polizia Municipale al fine di verificare la conformità della stampa dei verbali. Le modalità per la trasmissione informatica della suddetta campionatura saranno stabilite successivamente dal Comando di Polizia Municipale.

7.4 MODALITA' DI POSTALIZZAZIONE

- a) Provvedere, ogni qual volta possibile, all'esecuzione della notificazione degli atti amministrativi con l'utilizzo della Posta Elettronica Certificata ai sensi del Decreto del Ministero dell'Interno del 18 dicembre 2017 e ss.mm.ii;
- b) provvedere alla stampa ed imbustamento dei verbali o di atti intestati a **soggetti residenti fuori del Comune di Firenze**, anche nei casi nei quali la notifica a mezzo PEC non sia andata a buon fine, in plico contenente il verbale, eventuali allegati per comunicazioni relative alle disposizioni in materia di patente a punti o altri, il bollettino precompilato per il pagamento in formato conforme alle specifiche date, un avviso di ricevimento A/R precompilato. Il verbale e gli altri documenti del plico devono essere stampati su modelli conformi a quelli indicati dal Comando di Polizia Municipale;
- b.1) consegnare i plichi al servizio postale nel rispetto della normativa vigente corrispondendo le relative spese di postalizzazione. In particolare, l'appaltatore deve concordare anticipatamente con la Polizia Municipale la data di consegna al servizio postale al fine di consentirne la stampa sui singoli atti da postalizzare e l'inserimento nel software gestionale. Ad ogni buon conto si precisa che la stampa degli atti da postalizzare e l'inserimento nel software gestionale è a carico dell'appaltatore. La

data di consegna al servizio postale deve avvenire entro 7 (sette) giorni lavorativi dal nullaosta, da parte del Comando di Polizia Municipale, a seguito dell'invio della campionatura per quanto al precedente articolo 7.3 lettera e);

- b.2)** ricevere gli AR, i CAD e le CAN degli atti notificati e i plichi degli atti non notificati;
- b.3)** effettuare, per i soggetti non residenti nel Comune di Firenze, la rinotificazione degli atti non recapitati dal servizio postale (trasferito, sconosciuto, etc.) nel più breve tempo possibile e, comunque, sempre entro i termini previsti a pena di improcedibilità. A tal fine per ogni atto non notificato dal servizio postale, l'appaltatore provvede ad effettuare gli opportuni accertamenti attraverso le banche dati e i pubblici registri in uso al Comando di Polizia Municipale o altrimenti consultabili. Qualora l'accertamento confermi l'indirizzo di primo invio, l'appaltatore provvede alla ristampa in duplice copia dell'atto e degli eventuali relativi allegati e all'invio all'Ufficio Messi del Comune territorialmente competente per la notificazione con le modalità del Codice Procedura Civile. Per gli atti non notificati, che a seguito di accertamento risultino intestati a soggetti con indirizzo nel Comune di Firenze, l'appaltatore provvede a perfezionare la notifica degli stessi secondo le disposizioni del Codice di Procedura Civile come previsto al successivo articolo 7.4 lettere c). Qualora l'accertamento indichi un indirizzo diverso da quello del primo invio, ma comunque non ricompreso nel Comune di Firenze, l'appaltatore provvede a ristampare l'atto completo con il nuovo indirizzo ed a spedirlo tramite servizio postale, importando nel software gestionale l'aggiornamento dei dati relativi agli accertamenti svolti. Per la rinotifica a carico di persone giuridiche saranno impartite specifiche indicazioni dal Comando di Polizia Municipale. In tutti i casi per cui sia necessario provvedere ad una seconda spedizione tramite il servizio postale, al Comune di Firenze viene imputato l'importo di aggiudicazione corrisposto per la prima spedizione. Diversamente, qualora sia necessario provvedere alla notifica degli atti restituiti dal servizio postale per mancata consegna al destinatario utilizzando le modalità del Codice di Procedura Civile, i costi corrispondenti al servizio e all'importo previsto dall'art. 10 della Legge 265/99 e successive modificazioni per questo ulteriore adempimento sono a carico dell'appaltatore anche ove risulti che la suddetta modalità si sia resa necessaria per inadempienza o disservizio del servizio postale. Pertanto, l'appaltatore si impegna a rendere indenne il Comune di Firenze da qualsiasi richiesta di pagamento avanzata dai Comuni per la remunerazione di tale servizio di notificazione e si impegna a risolvere direttamente eventuali contenziosi;

- b.4)** l'appaltatore in ogni caso di notificazione o rinotificazione, deve provvedere alla stampa delle distinte di consegna agli uffici postali degli atti da notificare (o rinotificare) tramite posta, alla lettura ottica delle cartoline di notifica (o rinotifica) e alla stampa dei registri sintetici ed analitici. Deve inoltre inviare comunicazione elettronica al Comando dell'esito della notifica, con eventuale annotazione del CAD e della CAN entro 25 (venticinque) giorni dalla data di consegna agli uffici postali degli atti da notificare o rinotificare;
- b.5)** provvedere all'archiviazione elettronica e fisica presso propri locali, nelle forme e modalità previste dalla legge (conservazione digitale sostitutiva a norma di legge), alla scansione e abbinamento al relativo verbale ai fini della consultazione sul gestionale, con l'indicazione della posizione e del lotto di spedizione riferiti al confezionamento ordinato in scatole numerate, dei documenti relativi all'atto (AR degli atti, CAD non ritirate e AR delle CAD, CAN nonché le attestazioni di consegna delle CAN);
- c)** provvedere alla stampa in duplice copia e alla notificazione dei verbali, di atti intestati, eventuali loro allegati e il bollettino premarcato da utilizzare per il pagamento della violazione a **soggetti residenti nel Comune di Firenze**, anche nei casi nei quali la notifica a mezzo PEC non sia andata a buon fine, da effettuarsi con proprio personale e con le modalità previste dagli articoli 137-138-139-140-141-142-143-144-145-146-147-148 e 149 bis del Codice di Procedura Civile. Tale servizio è anche effettuato nei confronti di atti intestati a soggetti risultati residenti nel Comune di Firenze che, a seguito di precedente invio a mezzo servizio postale, non siano stati notificati per irreperibilità dei destinatari in quanto risultati trasferiti, sconosciuti, deceduti, ecc.;
- c.1)** fornire, per le notificazioni di cui al precedente articolo 7.4 lettera c), un apposito collegamento telematico che garantisca nell'arco delle 24 (ventiquattro) ore la possibilità di controllare l'iter dell'atto amministrativo e la sua collocazione nell'ambito della procedura di notifica. L'appaltatore deve fornire, altresì, un data base, integrato nel software gestionale, consultabile via web, attraverso il quale sia possibile ricercare gli atti notificati e consentirne la visualizzazione insieme a tutti gli altri documenti connessi. In caso di notifica ai sensi dell'art 140 e 143 Codice Procedura Civile, l'atto consegnato alla Casa Comunale deve essere inserito in busta sigillata. La scansione e l'abbinamento dei documenti di notifica eseguiti ai sensi del Codice di Procedura Civile dovranno essere estesi anche alle relative AR di raccomandata ovvero raccomandate inesitate. Ai fini della presente procedura quando si indica "scansito/a" si intende una scansione in bianco e nero con una

risoluzione di 300 dpi e conversione in formato pdf del file della scansione. Tutti gli atti notificati devono essere periodicamente registrati in un file composto da una serie di record strutturati secondo un tracciato record per l'identificazione dell'atto all'interno del data base di cui sopra.

c.2) Il personale dipendente dell'appaltatore incaricato di notificare gli atti di cui al precedente articolo 7.4 lettera c), in numero non inferiore a 35 (trentacinque) unità a disposizione contemporaneamente, deve essere in possesso dei requisiti necessari per svolgere attività di incaricato di pubblico servizio e deve essere adibito in via esclusiva alla sola attività di notificazione, evitando categoricamente qualsiasi commistione con eventuali altre attività svolte dall'appaltatore. Per l'avvio del servizio l'appaltatore deve fornire alla stazione appaltante i nominativi di almeno 15 (quindici) unità delle 35 (trentacinque) richieste già in possesso della qualificazione per l'attività di notificazione ottenuta a seguito di apposito corso di formazione o per aver già svolto tale attività, per la nomina del Sindaco di Firenze a incaricato di pubblico servizio. Le restanti unità prive dei requisiti di qualificazione devono partecipare ad un apposito corso di formazione con relativa prova finale. Il corso, da svolgersi a cura e spese dell'appaltatore e sotto la supervisione dell'Amministrazione Comunale, determinerà, previo superamento della prova di verifica delle cognizioni acquisite, la possibilità dell'acquisizione della nomina di messo notificatore nelle forme normativamente previste. Detto corso deve svolgersi e concludersi con la prova finale non oltre 35 (trentacinque) giorni consecutivi dall'avvio del servizio in appalto di cui al presente capitolato. La qualifica di messo è revocata nel caso di perdita dei requisiti necessari a svolgere la mansione o per gravi inadempienze commesse nell'espletamento del servizio o per altra giusta e motivata causa. L'Amministrazione Comunale provvede inoltre a dotare il personale con qualifica di messo di un apposito tesserino riportante l'emblema del Comune di Firenze, recante le generalità dell'interessato, la fotografia formato tessera e gli estremi dell'ordinanza di nomina, che, durante il servizio, deve essere apposto in modo ben visibile al pubblico. I costi per la realizzazione dei tesserini sono a carico dell'appaltatore. È fatto esplicito divieto al personale così nominato di esporre in modo visibile emblemi, segni distintivi, scritte che possano indurre il destinatario nella convinzione di ricevere atti tramite servizio postale o agenzie di recapito ancorché autorizzate. È fatto divieto al personale addetto di indossare abiti riportanti emblemi, scritte o colori riconducibili all'appaltatore o a qualsiasi altra impresa.

c.3) È indispensabile che per i servizi di cui all'articolo 7.4 lettere c) l'appaltatore abbia una sede operativa nel comune di Firenze che dovrà avere in disponibilità e indicare ai fini della stipula del contratto. La sede operativa in questione potrà coincidere

anche con una delle Case Comunali Decentrate di cui in proseguo. L'appaltatore deve curare il deposito e l'eventuale consegna degli atti di cui all'articolo 7.4 lettera c) non recapitati mettendo a disposizione e rendendo operative, non oltre 45 (quarantacinque) giorni dall'avvio delle attività dell'appalto o dal minor termine di cui all'offerta tecnica, almeno cinque sedi da adibire a Casa Comunale Decentrata con distribuzione di una per ogni circoscrizione amministrativa/quartiere del comune di Firenze. I locali individuati dovranno rispettare le norme edilizie, urbanistiche e igienico sanitarie e essere atte al ricevimento del pubblico compresa l'utenza disabile (abbattimento di barriere architettoniche). Gli atti depositati presso le Case Comunali Decentrate devono essere conservati con la massima possibile diligenza nel rispetto delle condizioni di sicurezza previste dalla normativa di settore. Gli atti depositati e non ritirati sono posti a disposizione degli aventi diritto presso la Casa Comunale territorialmente competente per 90 (novanta) giorni. L'appaltatore deve provvedere alla tenuta ed alla gestione del materiale cartaceo relativo alla notificazione degli atti che deve essere conservato in locali idonei a tale scopo e nel rispetto della normativa vigente come meglio specificato al successivo punto d) dell'articolo 7.4. L'orario di apertura al pubblico delle Case Comunali è dalle ore 8.30 alle 18.30 dal lunedì al venerdì di tutti i giorni dell'anno escluso festivi o il migliore orario di cui all'offerta tecnica.

c.4) Gli oneri relativi alla sede operativa, alle Case Comunali Decentrate, alla modulistica, e quanto altro occorra ai fini della gestione del servizio di cui alle lettere c) del presente articolo 7.4 sono interamente a carico dell'appaltatore. L'appaltatore si impegna, a proprie spese, ad utilizzare una modulistica conforme a quella indicata dal Comando di Polizia Municipale e se necessario ad effettuare, senza ulteriori spese e in tempi brevi, eventuali modifiche di procedura o di stampa per adeguarla all'emanazione di nuove norme o a sopravvenute esigenze della Polizia Municipale.

c.5) In ordine ai tempi di esecuzione del servizio di cui ai precedenti punti c) dell'articolo 7.4:

- l'appaltatore deve garantire l'esecuzione ed il perfezionamento della notifica entro i termini previsti dalla normativa vigente al fine di evitare la prescrizione/decadenza degli atti;
- l'appaltatore, dopo aver effettuato la stampa degli atti, deve procedere entro 10 (dieci) giorni alla restituzione della distinta di ogni singolo lotto e renderne possibile la visualizzazione sul gestionale;

- i dati e le immagini relative alle prove delle notifiche devono essere visibili sul data base predisposto dall'appaltatore via web e acquisite dall'applicativo gestionale fornito al Comando di Polizia Municipale entro 20 (venti) giorni dalla notificazione stessa.
- c.6)** L'appaltatore deve interloquire con la Polizia Municipale sia per via telematica che telefonica. Tutta l'attività di notifica deve essere rendicontata su supporto cartaceo e informatico nel rispetto oltre che dei tempi di cui alla precedente lettera c.5) anche di eventuali altri stabiliti dalla Polizia Municipale, secondo le modalità da questa impartite;
- d)** stoccare e conservare il materiale individuato in tutti i punti precedenti riguardante le notifiche e rinotifiche, che dovrà essere ordinato, a cura dell'appaltatore, per tipologia di notifica, per scatola, posizione e lotto e consegnato al Comando di Polizia Municipale al termine della scadenza del contratto. A tal fine, l'appaltatore deve disporre di propri locali dove dovrà provvedere, entro quattro mesi dall'avvio dell'appalto a stoccare anche gli atti derivanti dal precedente affidamento che dovranno essere detenuti e immagazzinati in maniera tale da poter essere disponibili per la loro consultazione ed estrazione su richiesta della Polizia Municipale, fermo restando l'onere del trasferimento a carico del precedente affidatario come risultante dal contratto in essere di quest'ultimo con l'Amministrazione Comunale. Le operazioni per il trasferimento suddetto dovranno intervenire secondo le indicazioni della Polizia Municipale. Per la consultazione di cui più sopra riguardante sia gli atti del precedente affidamento sia quelli conservati dall'appaltatore, lo stesso deve provvedere alla ricerca ed alla tempestiva consegna dei documenti richiesti dalla Polizia Municipale entro il termine massimo di 15 (quindici) giorni dal ricevimento della stessa.
- d.1)** Alla scadenza del contratto di cui al presente capitolato o, nel caso di cessazione anticipata del servizio per qualsiasi causa, l'appaltatore dovrà provvedere a proprie spese alla restituzione e al trasporto del materiale cartaceo detenuto e stoccato per quanto alle precedenti lettere d) e b.5) dell'articolo 7.4 consegnandolo al nuovo affidatario del servizio presso locali da questo individuati, entro 4 (quattro) mesi dalla cessazione del servizio.

7.5 GESTIONE RISCOSSIONE

- a)** Gestire i verbali riscossi presso i locali della Polizia Municipale con proprio personale utilizzando le strumentazioni fornite a propria cura e spese, come di seguito specificato:

- inserire manualmente i verbali riscossi non riconducibili a flussi informatici;
 - abbinare i flussi informatici inerenti ai vari sistemi di incasso relativi ai verbali;
 - controllare la regolarità delle riscossioni ai fini di quanto previsto dal Codice della Strada e dal relativo Regolamento, nonché dalla legge n. 689/1981 in materia di riscossione coattiva;
 - rendicontare elettronicamente tutte le riscossioni, previa verifica della regolarità delle stesse, secondo le modalità ed istruzioni impartite dal Comando di Polizia Municipale;
 - istruire le pratiche relative alle istanze di rimborsi;
- b)** attività di supporto nella gestione delle procedure di riscossione coattiva, ivi compresa la fase del c.d. “pre-ruolo” per il quale si prevede, a carico dell'appaltatore e senza ulteriori oneri per la stazione appaltante, la creazione e l'invio a mezzo posta ordinaria di un “avviso bonario” finalizzato al pagamento delle cifre non saldate a seguito della notifica del verbale di violazione preliminarmente alla creazione del ruolo;
- b.1)** ausilio alla fase precedente la riscossione coattiva vera e propria, sia essa gestita direttamente dal Comune ovvero attraverso l'esattore, per l'estrazione/creazione delle liste di carico delle posizioni non saldate, di concerto con la Polizia Municipale e secondo le direttive dalla stessa impartite che eseguirà i controlli di stretta competenza;
- b.2)** predisposizione delle istruttorie sulle istanze ricevute dal front office relative ad “avvisi bonari” e ruoli per il successivo invio ai competenti uffici comunali per gli adempimenti di competenza.

7.6 GESTIONE ALTRI PROVVEDIMENTI

- a)** Attenersi alle disposizioni impartite dal Comando di Polizia Municipale in merito alle decisioni degli organi pubblici competenti in materia di sanzioni amministrative (Prefettura, D.T.T., Giudice di Pace, Azienda sanitaria locale, Regione, Comando di Polizia Municipale di Firenze stesso, ecc.), con i quali i rapporti sono tenuti direttamente dal personale del Comando di Polizia Municipale. L'inserimento nel software gestionale dei provvedimenti adottati dalle predette autorità, quali ordinanze-ingiunzioni, ordinanze relative a sanzioni accessorie, ordinanze di archiviazione, sentenze del Giudice di Pace e simili, deve essere effettuato a cura dell'appaltatore presso i locali della Polizia Municipale con proprio personale utilizzando la strumentazione ivi presente o quella fornita dallo stesso ed il suo costo

deve ritenersi compreso nel costo del servizio. In particolare, l'appaltatore dovrà curare la gestione:

- delle comunicazioni ex art. 126 bis Codice della Strada: intendendo il data entry delle comunicazioni pervenute anche tramite PEC, la loro scansione/archiviazione e l'attività di verifica in ordine alla correttezza dei dati trasmessi provvedendo successivamente alla comunicazione alla Polizia Municipale delle pratiche non corrette, quanto sopra secondo le modalità e indicazioni fornite successivamente dal Comando di Polizia Municipale;
- dei ricorsi al Prefetto: intendendo il data entry dei ricorsi al Prefetto pervenuti anche attraverso PEC, e delle relative decisioni valutate dal Prefetto, e la scansione/archiviazione di tutta la documentazione inerente i ricorsi sulla base delle indicazioni dell'Amministrazione. Con riferimento a tutta l'attività di gestione dei ricorsi al Prefetto, si precisa che il software gestionale deve essere in grado di interfacciarsi con il Progetto SANA del Ministero dell'Interno e consentire la gestione dei relativi file con la possibilità di allegare la scansione del verbale originale, della copia conforme inviata in notifica, delle relate di notifica, del ricorso e delle controdeduzioni dell'accertatore. In particolare, deve essere in grado di consentire l'invio di lettere di archiviazione a mezzo PEC o e-mail ovvero posta ordinaria senza oneri aggiuntivi per la stazione appaltante. Dovrà essere gestita la notifica delle ordinanze ingiunzione anche cumulative e dei provvedimenti di inammissibilità emessi dalla Prefettura. La gestione della notifica deve essere comprensiva dell'esito, prevedendo l'eventuale gestione della rinotifica;
- dei ricorsi al Giudice di Pace: intendendo il data entry dei ricorsi e di quelli iscritti a ruolo da parte dell'Ufficio del Giudice di Pace secondo modalità e indicazioni fornite dal Comando di Polizia Municipale. Tale attività prevede l'acquisizione delle immagini scansionate nel software gestionale e l'abbinamento della documentazione con il relativo verbale. A tal fine dovrà essere sviluppato dall'appaltatore, senza ulteriori oneri per il Comune, l'interfacciamento con il sistema di protocollazione generale in uso al Comune di Firenze e con la piattaforma per il processo telematico del Ministero della Giustizia. L'appaltatore deve garantire inoltre la successiva stampa e postalizzazione delle sentenze emesse dal Giudice di Pace secondo le istruzioni e con le modalità concordate con la Polizia Municipale, ivi compresa la gestione completa del processo di notifica o rinotifica dove necessario. Il gestionale fornito dovrà inoltre essere in

grado di gestire i verbali anche nelle eventuali successive fasi del contenzioso giudiziario (Ricorso in Appello; Ricorso in Cassazione);

- delle attività inerenti i fermi e i sequestri: intendendo il data entry e scansione dei verbali di fermo/sequestro amministrativo, controllati da personale della Polizia Municipale, inserendo informazioni essenziali (quali: data, ora e luogo della violazione, targa/telaio e modello del veicolo, articolo del C.d.S. violato, luogo di deposito) nel database gestionale entro un tempo massimo di 24 (ventiquattro) ore dalla consegna dei verbali con successiva ricezione e scansione degli originali completi per l'ultimazione dell'inserimento dati dopo la validazione da parte personale della Polizia Municipale. Estrazione dati dei verbali sopraindicati per postalizzazione e gestione notifica e rinotifica.

Supporto nella ricezione delle acquisizioni "all'attivazione del custode acquirente" e/o delle confische, già controllate da parte del personale di Polizia Municipale, per l'inserimento nel database, gestione delle stesse e, se necessario, postalizzazione e gestione notifica e rinotifica.

Ricezione elenco veicoli giacenti in depositaria introdotti da oltre 60 (sessanta) giorni per rimozione, inserimento su database gestionale (collegato al software gestione verbali) verifica notifica del verbale (deve contenere "intimazione al ritiro"), predisposizione dell'intimazione al ritiro ai sensi DPR 189/2001 se necessario e relativa postalizzazione oltre alla gestione della notifica e rinotifica.

7.7 SERVIZI AL CITTADINO, FRONT OFFICE E CALL CENTER

- a) Fornitura di servizi al cittadino online su WEB possibilmente con integrazione con il Portale dei Servizi dell'Amministrazione, con predisposizione delle pagine di front-end generate a cura dell'appaltatore per la visualizzazione ed eventuale pagamento online, tramite PagoPA, dei verbali di violazione al C.d.S. o alle altre leggi e regolamenti. I predetti servizi, interfacciati con il sistema gestionale fornito, dovranno consentire il reperimento e la visualizzazione delle immagini relative all'accertamento degli illeciti tramite fotogrammi (ad es. varchi elettronici ZTL, controllo passaggi con semaforo rosso, controllo elettronico della velocità,...), prevedendone la consultazione da parte dei soggetti destinatari dei verbali notificati mediante collegamento in internet. Inoltre, il predetto software dovrà prevedere anche la consultazione via internet di tutti gli altri verbali elevati dal personale operante di Polizia Municipale e dagli ausiliari del traffico o altri soggetti legittimati. L'accesso da parte del cittadino al predetto sistema di consultazione/pagamento con PagoPA delle sanzioni dovrà avvenire mediante possesso delle credenziali SPID

tramite utilizzo del nodo di autenticazione del Centro Servizi Territoriale multiente di Silfi;

- b)** impiegare proprio personale per l'espletamento dell'attività di front office unico (verbali e ruoli/ingiunzioni fiscali) presso i locali della Polizia Municipale finalizzata all'assistenza agli utenti sia in forma diretta che attraverso altri canali di comunicazione (e-mail ed altro). L'attività di front office unico dovrà garantire almeno 4 (quattro) postazioni aperte al pubblico in contemporanea con un'articolazione oraria corrispondente agli orari di apertura al pubblico dei competenti uffici comunali e comunque per un massimo di ore di apertura settimanali complessive dal lunedì al venerdì (escluso i festivi) pari a 35 (trentacinque). L'appaltatore dovrà assicurare un sistema di gestione degli accessi al front office tramite numerazione progressiva degli accessi stessi e visualizzazione della numerazione in apposito display o il sistema più evoluto eventualmente offerto in sede di gara;
- c)** impiegare proprio personale per almeno 3 (tre) postazioni telefoniche in contemporanea con medesima articolazione oraria di cui alla precedente lettera b) dell'articolo 7.7 mettendo a disposizione un centralino con risponditore automatico in caso di linee occupate e con i presumibili tempi di attesa;
- d)** gli orari del front office e del call center di cui alle precedenti lettere b) e c) dell'articolo 7.7 potranno subire modifiche/articolazioni diverse su richiesta del Comando in relazione a mutate esigenze di servizio in questione ferme restando le ore massime settimanali di cui ai punti precedenti.

7.8 ALTRE ATTIVITA'

- a)** Provvedere a tutte le attività finalizzate alla digitalizzazione di tutti i documenti cartacei (verbali, attestazioni di notifica, pagamenti e altri atti cartacei relativi) al fine di consentirne la visualizzazione e l'archiviazione elettronica a norma di cui alla precedente lettera b.5) dell'articolo 7.4 all'interno del sistema informatico;
- b)** attenersi alle disposizioni impartite dal Comando di Polizia Municipale relativamente all'attività sanzionatoria accessoria ad illecito penale connessa al Codice della Strada che viene trattata esclusivamente dal personale del Comando di Polizia Municipale;
- c)** provvedere alla riconsegna al Comando di Polizia Municipale degli atti che presentino vizi evidenti o che debbano essere subito inviati alla competente autorità per l'archiviazione. Il materiale cartaceo eventualmente richiesto dal Comando di Polizia

Municipale all'appaltatore, in quanto attinente alla notificazione di verbali oggetto di ricorso, deve essere consegnato entro 5 (cinque) giorni dalla data di richiesta.

ART. 8 - FATTURAZIONE

- 8.1 Le fatture relative ai corrispettivi del servizio sono emesse con cadenza mensile sulla base del numero di verbali effettivamente notificati, intendendo per “notificati” i verbali consegnati al servizio postale o notificati nel rispetto delle modalità previste dal Codice di Procedura Civile o notificati tramite PEC, nel mese precedente.
- 8.2 Nel caso in cui la notifica del verbale/atto tramite PEC non sia andata a buon fine, si dovrà procedere alla notifica tramite il servizio postale se trattasi di verbali/atti intestati a soggetti residenti fuori del comune di Firenze, oppure alla notifica nel rispetto delle modalità previste dal Codice di Procedura Civile se trattasi di verbali/atti intestati a soggetti residenti nel comune di Firenze; in tal caso all'appaltatore verrà corrisposto soltanto il corrispettivo relativo alla notifica effettuata con il servizio postale o secondo le modalità previste dal Codice di Procedura Civile con esclusione dunque del pagamento del primo invio tramite PEC.
- 8.3 Tutte le fatture, debitamente documentate e corredate di dettaglio e di distinte postali di consegna ove presenti, sono ammesse al pagamento all'esito positivo delle verifiche di cui alla normativa vigente.
- 8.4 Il pagamento delle fatture avverrà entro 30 giorni (trenta) giorni dalla data del ricevimento delle stesse, salvo eventuali contestazioni che determineranno la sospensione del termine.
- 8.5 L'appaltatore dovrà sempre indicare nelle fatture le modalità di pagamento e riportare obbligatoriamente gli estremi del contratto ed il Codice IPA: BEAKBE, il codice CIG e gli estremi della determinazione dirigenziale che autorizza la spesa.
- 8.6 Le fatture dovranno avere formato digitale ed essere intestate a: Comune di Firenze – Direzione Corpo Polizia Municipale, CF/P.IVA 01307110484. Le fatture dovranno essere inviate alla stazione appaltante tramite SDI- Sistema di interscambio, secondo le specifiche tecniche reperibili sul sito dedicato alla fatturazione elettronica all'indirizzo www.fattura.gov.it.
- 8.7 La liquidazione della fattura sarà comunque subordinata alla verifica della regolarità contributiva e assicurativa dell'appaltatore risultante dal Documento Unico di Regolarità Contributiva (DURC) e a quelle in materia di pagamenti della Pubblica Amministrazione

di cui all'art. 48 bis del D.P.R. 602/73 per importi superiori ai limiti di legge. In caso di irregolarità si procederà come previsto dalla normativa vigente.

ART. 9 – OBBLIGHI DELL'APPALTATORE RELATIVI ALLA TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI

- 9.1 L' appaltatore assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art.3 della legge 13 agosto 2010 n.136 e successive modifiche.
- 9.2 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 dall'art.3 della Legge 136 del 13/08/2010.
- 9.3 L'appaltatore dovrà pertanto comunicare all'Amministrazione Comunale:
- gli estremi dei conti correnti bancari o postali dedicati;
 - le generalità e il codice fiscale delle persone delegate ad operare su di essi.

ART. 10 – VERIFICHE ISPETTIVE E CONTROLLI A CAMPIONE

- 10.1 Il Comando di Polizia Municipale, al fine di verificare l'esatto adempimento delle prestazioni e il rispetto delle procedure previste dal presente capitolato, può effettuare visite ispettive e controlli a campione, anche senza preavviso, utilizzando le modalità ritenute più adeguate in base alla specificità del servizio, nel rispetto della normativa generale vigente.
- 10.2 Le visite ispettive non saranno comunque inferiori al numero di due l'anno.
- 10.3 Prima dell'eventuale applicazione di qualsiasi penale, le inadempienze e le irregolarità riscontrate devono essere contestate all'appaltatore, che avrà la facoltà di formulare le sue osservazioni/deduzioni entro il termine di cui al successivo articolo 11 comma 5.

ART. 11 – PENALI

- 11.1 Per le inadempienze che vengono riscontrate a carico dell'appaltatore durante l'esecuzione del servizio si applicano, fatto salvo il risarcimento del maggior danno

causato, le diverse penalità così come specificate al successivo comma, in contraddittorio con l'appaltatore, che verranno applicate dall'Amministrazione Comunale, su proposta del RUP, a seguito di segnalazione del Direttore dell'esecuzione del contratto.

11.2 TABELLA PENALI

N.	Articolo di riferimento	Parametro di valutazione	Livello di servizio	%Toll.	Importo Penale
1	5.1 p.to II)	Implementazione dei servizi web o delle API necessari per l'integrazione con tutti gli applicativi di interesse dell'Ente ivi indicati	Rilascio in test: entro 4 mesi e mezzo dall'inizio dell'esecuzione delle prestazioni. Verifica positiva: entro 6 mesi dall'inizio dell'esecuzione delle prestazioni.	n.p.	€ 150,00 per ogni giorno di ritardo
2	5.2.	Attività di trasferimento dati dall'attuale sistema gestionale a quello fornito	Migrazione di prova: entro 4 mesi e mezzo dall'inizio dell'esecuzione delle prestazioni. Verifica positiva della migrazione definitiva: entro 6 mesi dall'inizio dell'esecuzione delle prestazioni	n.p.	€ 150,00 per ogni giorno di ritardo
3	4.7 lett. a)	Supporto tecnico anche con presenza di personale addetto nei locali della P.M.	entro 12 ore dalla richiesta di intervento	1%	€ 100,00 ogni ora di ritardo successiva alla quindicesima ora dalla richiesta di intervento
4	5.6 lett. a)	Risoluzione delle richieste di MAC	Entro 5 giorni lavorativi dalla richiesta	n.p.	€ 100,00 ogni giorno di ritardo successivo alla quinta giornata dalla richiesta di intervento, a meno di richiesta motivata di dilazione approvata dal DEC
5	4.7 lett. d)	Interventi urgenti per problemi bloccanti	Entro 1 ora dalla richiesta	1%	€ 100 per ogni ora di ritardo

6	7.4 lettera b.1)	Postalizzazione atti	entro 7 giorni lavorativi dal nullaosta	1%	€ 150,00 ogni giorno di ritardo
7	7.4 lettera c.3)	Operatività Case Comunali Decentrate	entro 45 giorni dall'avvio dell'appalto o minor termine di cui alla O.T.	n.p.	€ 200,00 ogni giorno di ritardo
8	7.4 lettera c.5)	Esecuzione del servizio secondo le modalità previste dal C.P.C.: restituzione e scansione distinta dei singoli lotti	entro 10 giorni dalla stampa degli atti	n.p.	€ 100,00 ogni giorno di ritardo
9	7.4 lettera c.5)	Esecuzione del servizio secondo le modalità previste dal C.P.C.: inserimento dati e scansione delle prove di notifica	entro 20 giorni dalla notificazione stessa	1%	€ 100,00 ogni giorno di ritardo per atto
10	7.4 lettera d)	Ricerca di atti per consultazione P.M.	entro 15 giorni dal ricevimento della richiesta	1%	€ 100,00 ogni giorno di ritardo
11	7.6 lettera a)	Attività inerente fermi e sequestri: inserimento dati essenziali	entro 24 ore dalla consegna	1%	€ 100,00 ogni ora di ritardo successiva alla trentesima ora per atto
12	7.8 lettera c)	Verbali oggetto di ricorso: consegna materiale inerente notificazione	entro 5 giorni dalla data di richiesta	1%	€ 100,00 ogni giorno di ritardo
13		Distruzione e/o smarrimento dei documenti	nessuno	n.p.	€ 500,00 per atto
14		Annullamento degli atti per mancato rispetto dei termini e delle procedure di legge per cause imputabili all'aggiudicatario	nessuno	n.p.	€ 150,00 per atto annullato

Risarcimento danni oltre alle penali di cui sopra: nei casi 13 e 14 l'appaltatore dovrà corrispondere anche il valore della sanzione indicata nell'atto smarrito, distrutto o annullato.

Qualora dal mancato rispetto dei tempi soprarichiamati o per qualsiasi inadempienza nello svolgimento delle singole prestazioni dell'appaltatore derivasse l'inesigibilità della sanzione per decadenza dei termini di notifica ex art.201 C.d.S., fermo restando il mancato pagamento, da parte dell'Amministrazione Comunale, dell'importo corrispondente al corrispettivo del servizio, l'appaltatore dovrà corrispondere alla stazione appaltante un importo pari alla sanzione divenuta inesigibile più una penale di Euro 0,50 (cinquanta centesimi) per ogni atto non notificato.

- 11.3 Le penali potranno essere comminate anche a seguito delle visite ispettive di cui all'articolo 10. Nei casi specificati nella Tabella Penali è prevista e indicata una percentuale di tolleranza entro la quale non si ritiene di dover applicare la penale.
- 11.4 La contestazione delle irregolarità nell'adempimento dei doveri contrattuali avviene con atto espresso inviato all'appaltatore tramite PEC da parte del direttore di esecuzione del contratto in concerto con il responsabile unico del procedimento.
- 11.5 L'appaltatore, nei 15 (quindici) giorni successivi alla contestazione, potrà presentare tramite PEC le proprie osservazioni/deduzioni. In mancanza del ricevimento entro il termine suddetto di osservazioni da parte dell'appaltatore o nel caso le stesse non fossero ritenute accoglibili da parte dell'Amministrazione Comunale si procede all'applicazione delle penali secondo quanto al punto 1 di questo articolo 11.
- 11.6 L'incameramento delle penali, nell'ammontare sopra specificato, avviene con prelievo diretto in sede di liquidazione della prima fattura utile o in alternativa tramite escussione della garanzia definitiva di cui al successivo articolo 12. L'applicazione delle penali non preclude il diritto della stazione appaltante a richiedere il risarcimento degli eventuali maggiori danni e non esonera in alcun caso l'appaltatore dall'adempimento dell'obbligazione per la quale si è reso inadempiente e che ha fatto sorgere la penale stessa.
- 11.7 In caso di definitiva interruzione del servizio da parte dell'appaltatore, si procede all'incameramento integrale della cauzione definitiva e al recupero delle eventuali ulteriori altre somme dovute a titolo di risarcimento dei danni causati.

ART. 12 – GARANZIA DEFINITIVA

- 12.1 La garanzia definitiva, costituita ai sensi dell'art.103 del vigente Codice dei Contratti Pubblici, è stabilita nella misura del 10% dell'importo contrattuale, o in misura superiore in caso di offerte con ribassi superiori al 10 (dieci) per cento ai sensi dell'art. 103 comma

1 dello stesso Codice dei Contratti Pubblici e dovrà avere validità per tutta la durata del contratto e efficacia fino ad apposita comunicazione liberatoria da parte dell'Amministrazione beneficiaria. La polizza sarà svincolata al termine della sua validità a cura del RUP pro tempore. La cauzione é prestata a garanzia dell'adempimento di tutte le obbligazioni del contratto e del risarcimento dei danni derivanti dall'eventuale inadempimento delle obbligazioni stesse, nonché a garanzia del rimborso delle somme pagate in più all'esecutore rispetto alle risultanze della liquidazione finale, salva comunque la risarcibilità del maggior danno verso l'appaltatore. Alla garanzia di cui al presente articolo si applicano le riduzioni previste dall'articolo 93, comma 7, per la garanzia provvisoria, e per le altre norme qui non richiamate di cui all'art. 103 del vigente Codice dei Contratti Pubblici. Tale garanzia deve prevedere espressamente la rinuncia alla preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia all'eccezione di cui all'art. 1957 comma 2 del Codice Civile, nonché l'operatività della garanzia medesima entro 15 (quindici) giorni, a semplice richiesta scritta della stazione appaltante.

12.2 La mancata costituzione di tale garanzia determina la revoca dell'affidamento e la stazione appaltante procederà ad aggiudicare l'appalto al concorrente che segue in graduatoria.

12.3 Il Comune di Firenze si riserva l'esperimento di ogni altra azione nel caso in cui la cauzione risultasse insufficiente.

12.4 Salvo il diritto al risarcimento degli eventuali maggiori danni, il Comune di Firenze, con apposito atto amministrativo, ha facoltà di trattenere sulla garanzia fideiussoria, in tutto od in parte, eventuali crediti o ragioni comunque derivanti a suo favore dall'applicazione del presente capitolato, con l'obbligo per l'impresa aggiudicataria di ricostituzione integrale del deposito entro 10 (dieci) giorni dalla relativa richiesta pena la risoluzione del contratto.

12.5 Per tutto quanto non indicato al presente articolo si fa espresso riferimento alla disciplina di cui all'art. 103 del Dlgs. 50/2016.

ART. 13 – FALLIMENTO DELL'ESECUTORE E MISURE STRAORDINARIE DI GESTIONE

13.1 Si applica quanto previsto all'articolo 48 commi 17 e 18 e all'art. 110 del Dlgs. 50/2016 e ss.mm.ii. ed eventuali altre norme di legge.

ART. 14 – CAUSE SOPRAVVENUTE – SOSPENSIONE

14.1 Per motivi di pubblico interesse o per fatti sopravvenuti non imputabili al Comune di Firenze, l'ente appaltante può sospendere l'esecuzione del servizio per tutta la durata della causa ostativa. Decorsi 60 (sessanta) giorni è facoltà dell'appaltatore di recedere dal contratto senza diritto ad indennizzo alcuno, fatto salvo il pagamento delle prestazioni rese.

ART. 15 – RISOLUZIONE E RECESSO

a. Risoluzione

15.1 Fatti i salvi i casi di risoluzione previsti dall'art. 108, comma 2, del Dlgs. 50/2016 e ss.mm.ii. l'Amministrazione si riserva la facoltà di procedere alla risoluzione del contratto nei casi previsti all'art. 108 – comma 1 del Dlgs. 50/2016 e ss.mm.ii..

15.2 In caso di reiterata o grave inosservanza da parte dell'appaltatore degli obblighi e condizioni di cui al presente capitolato (inclusa la conformità alle indicazioni dell'allegato "Infrastruttura di dispiegamento") e all'offerta economica presentata in sede di gara, la stazione appaltante si riserva la facoltà di risolvere il contratto ai sensi dell'art. 1453 c.c., previa diffida ad adempiere ai sensi dell'art 1454 c.c., fatta salva l'azione di risarcimento dei danni e l'eventuale incameramento della garanzia definitiva. La stessa facoltà dell'Amministrazione opera per l'applicazione di penali per un importo complessivo pari al 10% del valore del contratto.

15.3 Fermo quanto al comma precedente, l'Amministrazione Comunale si riserva altresì la facoltà di risolvere il Contratto, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1456 C.C. e previa diffida scritta e motivata, senza che da tale risoluzione possano conseguire all'appaltatore diritti o pretese di sorta, nei seguenti casi:

- interruzione, abbandono o mancata effettuazione continuativa del servizio senza giustificato motivo;
- mancata reintegrazione, entro i termini richiesti dall'Amministrazione Comunale, della cauzione definitiva escussa;
- qualora, per qualsiasi causa, venga meno la copertura assicurativa di cui alle polizze previste all'articolo 16 del presente capitolato, e le stesse non vengano ripristinate;
- cessione, anche parziale, del contratto a terzi o esecuzione di prestazioni in subappalto non autorizzato o in ulteriore subappalto;
- frode o grave negligenza nell'esecuzione degli obblighi e delle prestazioni contrattuali;

- casi di cui all'articolo 17 comma 2 del presente capitolato;
- perdita dei requisiti per poter contrarre con la Pubblica Amministrazione di cui all'art. 80 del Dlgs. 50/2016, in conseguenza delle accertate situazioni di esclusione così come declinate nei vari commi del medesimo articolo;
- violazioni degli obblighi di cui alla Legge 136/2010 per ogni altra inadempienza o fatto che renda impossibile la prosecuzione del servizio ai termini dell'art. 1453 C.C.;
- grave inosservanza degli obblighi di comportamento e violazioni al Protocollo di Legalità di cui al successivo articolo 19;
- reiterate inosservanza degli obblighi di riservatezza di cui al successivo articolo 21;
- per ogni altra inadempienza o fatto che renda impossibile la prosecuzione del servizio ai termini dell'art. 1453 c.c.;
- negli altri casi previsti dal presente capitolato.

15.4 Nelle ipotesi sopra elencate, ogni inadempienza agli obblighi contrattuali sarà specificamente contestata dal RUP a mezzo di comunicazione scritta, inoltrata via PEC al domicilio eletto dall'appaltatore. Nella contestazione sarà prefissato un termine non inferiore a 15 (quindici) giorni lavorativi per la presentazione di eventuali osservazioni; decorso il suddetto termine, l'Amministrazione, in mancanza di osservazioni o qualora non ritenga valide le giustificazioni addotte, ha facoltà di risolvere il contratto.

15.5 In tutti i casi di risoluzione l'appaltatore ha diritto unicamente al pagamento delle prestazioni regolarmente eseguite, decurtate degli oneri aggiuntivi derivanti dallo scioglimento del contratto e quant'altro disposto dall'art.108 comma 8 del Codice degli Appalti Pubblici, fermo restando il risarcimento degli eventuali danni subiti dall'Amministrazione Comunale a seguito della risoluzione contrattuale con rivalsa sulla cauzione definitiva prestata sul contratto.

b. Recesso

15.6 L'amministrazione, ai sensi dell'art.109 del Codice, si riserva la facoltà, in caso di sopravvenute esigenze di interesse pubblico e senza che da parte dell'appaltatore possano essere vantate pretese, salvo che per le prestazioni già eseguite o in corso d'esecuzione, di recedere in ogni momento dal contratto, con preavviso di almeno 30 (trenta) giorni solari da notificarsi all'appaltatore tramite PEC.

15.7 L'Amministrazione Comunale inoltre si riserva di recedere dal contratto qualora accerti la disponibilità di Convenzioni o Accordi quadro di Consip o di altri soggetti aggregatori con parametri migliorativi rispetto al contratto stipulato. Ai sensi dell'art.1 comma 13 del D.L. 95/2012 si procederà al recesso dal contratto qualora l'appaltatore non acconsenta alla modifica delle condizioni economiche tale da rispettare il limite di cui all'art. 26 comma 3 della legge 23 dicembre 1999 n.488.

- 15.8 In caso di recesso l'appaltatore ha diritto al pagamento da parte dell'Amministrazione con le modalità di cui all'art. 109 comma 3 del Codice delle sole prestazioni eseguite, secondo il corrispettivo e le condizioni previste in contratto. L'appaltatore ha diritto altresì al pagamento del valore dei materiali utili esistenti in magazzino oltre al decimo dell'importo del servizio non eseguito calcolato sulla differenza tra l'importo dei 4/5 del prezzo contrattuale e l'ammontare netto delle prestazioni eseguite.
- 15.9 Nel caso in cui sia l'appaltatore a recedere anticipatamente dal contratto prima della scadenza prevista per cause non imputabili all'Amministrazione Comunale la medesima, oltre all'escussione della cauzione definitiva, potrà richiedere il risarcimento dei maggiori danni subiti, con addebito delle spese derivanti all'Amministrazione Comunale dalla riassegnazione del servizio, secondo quanto indicato all'art. 110 del vigente Codice dei Contratti Pubblici.

ART. 16 – COPERTURE ASSICURATIVE

- 16.1 L'appaltatore è responsabile nei confronti del Comune di Firenze dell'esatto adempimento delle prestazioni oggetto del contratto.
- 16.2 È altresì responsabile nei confronti del Comune di Firenze e dei terzi dei danni di qualsiasi natura, materiali o patrimoniali, diretti ed indiretti, causati a cose o persone e connessi all'esecuzione del contratto, anche se derivanti dall'operato dei suoi dipendenti e consulenti e nonché dall'operato di eventuali subappaltatori. A tal fine, l'impresa aggiudicataria dovrà possedere:
- **Polizza RCT/O**: relativa all'esercizio dell'attività gestionale connessa ai servizi indicati nel presente capitolato (artt. 3-4-5-7). Ai sensi del C.C. e della normativa vigente, l'appaltatore sarà ritenuto responsabile per danni a persone e/o cose derivanti dall'espletamento delle attività e dei servizi oggetto del presente capitolato. In relazione a quanto sopra, l'appaltatore dovrà stipulare, o dimostrare di possedere, un'apposita polizza assicurativa di Responsabilità Civile per i rischi in argomento con i seguenti massimali minimi dedicati al Comune di Firenze e senza franchigia:
- Responsabilità Civile verso Terzi (RCT): € 2.000.000,00 unico per sinistro;
- Resp. Civile verso i Prestatori d'Opera (RCO): € 3.000.000,00 unico per sinistro;
- e le seguenti estensioni di garanzia:

- RC personale di tutti i dipendenti e collaboratori dell'assicurato—il Comune di Firenze dovrà essere considerato Terzo a tutti gli effetti, suoi amministratori e dipendenti;
- rinuncia alla rivalsa nei confronti del Comune di Firenze, suoi amministratori e dipendenti;
- danni da interruzione di esercizio/attività con limite di risarcimento non inferiore ad € 1.000.000,00 per sinistro;
- RC derivante da inosservanza del Dlgs 81/2008, L. 196/03 e Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016-GDPR;
- per danni a cose altrui derivanti da incendio, esplosione o scoppio di cose dall'assicurato o da lui detenute con limite di risarcimento non inferiore ad €1.000.000,00;
- danni a cose nell'ambito di esecuzione delle attività con limite di risarcimento non inferiore ad € 500.000,00.

L'assicurazione deve coprire anche le attività che il contraente/assicurato subappalta ad altre imprese, società, enti, consorzi o persone fisiche lavori e/o prestazioni di lavori e servizi in genere secondo le indicazioni del subappalto stesso.

- **Polizza di Responsabilità Civile Professionale** - riferita alla responsabilità civile professionale derivante all'assicurato (gestore del servizio sopra indicato) anche per danni patrimoniali cagionati a terzi, compreso il Comune di Firenze, altresì per fatto delle persone di cui deve rispondere in relazione all'esercizio dell'attività sopra descritta che dovrà essere inserita nel contratto di assicurazione come "Oggetto dell'attività". Il massimale deve essere di almeno € 5.000.000,00 per sinistro – validità temporale relativa a richieste di risarcimento pervenute durante il periodo di validità del contratto inerenti fatti verificatisi durante il medesimo periodo e denunciati non oltre 24 (ventiquattro) mesi dalla cessazione del contratto.

E le seguenti estensioni di garanzia: danni da interruzione di esercizio – multe ammende e sanzioni inflitte a terzi per fatti imputabili all'assicurato od alle persone di cui deve rispondere – inosservanza obblighi D.Lgs. 81/2008, L. 196/03 e Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016-GDPR – perdita e distruzione di atti e documenti;

- **Polizza Tutti i rischi dell'informatica**, attivata per danni materiali e diretti alle apparecchiature elettroniche da qualsiasi evento, compreso virus informatici, furto, perdita e manipolazione di dati, archivi e programmi, maggiori costi. Tale polizza dovrà

avere massimale adeguatamente rapportato al valore delle apparecchiature e altro, e comunque non inferiore a Euro 3.000.00,00 per sinistro.

16.3 Il contratto/i assicurativo/i dovrà/anno avere efficacia per l'intero periodo di durata del servizio affidato, ed una copia integrale autentica dei documenti contrattuali di compagnia (condizioni generali ed eventuali integrative od aggiuntive) dovrà essere presentata agli uffici competenti del Comune di Firenze prima della stipula del contratto.

16.4 L'appaltatore si impegna inoltre a fornire per tempo al Comune di Firenze una copia quietanzata dei documenti (atti di quietanza/appendici contrattuali) comprovanti i successivi rinnovi annuali (o per rate di durata inferiore) sino alla definitiva scadenza.

ART. 17 – OSSERVANZA DELLE NORME IN MATERIA DI LAVORO

17.1 L'appaltatore, anche se estero, è tenuto all'assunzione e rispetto di ogni onere retributivo, contributivo, previdenziale, assistenziale, di sicurezza ed anti infortunistico dei propri lavoratori impiegati nell' appalto oggetto dell'affidamento, di cui ai CCNL di riferimento coerentemente con la tipologia dei servizi gestiti.

17.2 In caso di gravi e reiterate inosservanze delle leggi in materia di lavoro e sicurezza di cui al presente articolo, il contratto potrà essere risolto di diritto secondo le procedure di cui all'articolo 15 commi 3 e 4. Per gli inadempimenti o ritardi nel pagamento delle retribuzioni ai dipendenti è considerato grave e reiterato un ritardo nel pagamento di tre mensilità consecutive.

17.3 Ai fini di garantire i livelli occupazionali esistenti, si applicano, in caso di cambio appalto e in materia di riassorbimento di personale, le disposizioni previste dalla contrattazione collettiva di settore. A tale riguardo, successivamente all'aggiudicazione e prima della stipula contrattuale, l'impresa cessante dall'appalto fornirà all'impresa nuova aggiudicataria l'elenco nominativo del personale dipendente impiegato in via esclusiva o prevalente sull'appalto stesso negli ultimi sei mesi dell'affidamento. In ogni caso l'impresa nuova aggiudicataria favorisce la stabilità del personale occupato nell'appalto uscente.

ART.18- SUBAPPALTO

18.1 Costituisce, ai sensi dell'art.105 del Codice, subappalto qualsiasi contratto avente ad oggetto l'esecuzione di parte delle prestazioni oggetto del presente capitolato d'appalto specifico.

- 18.2 L'eventuale subappalto non può superare la quota del 30%, del valore complessivo presunto del contratto.
- 18.3 L'appaltatore potrà affidare in subappalto i servizi e le forniture compresi nel contratto previa autorizzazione della stazione appaltante purché all'atto dell'offerta siano stati indicati i servizi o le forniture che si intende subappaltare.
- 18.4 Ai sensi dell'art.105 comma 4 del Codice non potrà essere autorizzato il subappalto ad altro operatore economico che abbia partecipato alla procedura di gara.
- 18.5 L'appaltatore ha l'obbligo di presentare il contratto di subappalto presso la stazione appaltante almeno 20 (venti) giorni prima della data dell'effettivo inizio dell'esecuzione delle relative prestazioni, unitamente alla documentazione attestante il possesso dei requisiti di qualificazione prescritti dalla normativa e la dichiarazione del subappaltatore attestante l'assenza in capo ad esso dei motivi di esclusione di cui all'art.80 del Codice.
- 18.6 La stazione appaltante non provvederà a corrispondere direttamente al subappaltatore l'importo delle prestazioni dagli stessi eseguiti, salvo i casi di cui al comma 13 dell'art.105 del Codice con esclusione della lettera c) tenendo conto della natura del contratto.
- 18.7 L'esecuzione delle prestazioni affidate in subappalto non può formare oggetto di ulteriore subappalto.
- 18.8 Ai fini della verifica del rispetto di quanto disposto dall'art.3 della L.136/2010, il contratto di subappalto prevede espressamente, a pena di nullità, per l'appaltatore ed i subappaltatori l'obbligo della tracciabilità dei flussi finanziari relativi ai suddetti contratti.
- 18.9 Per tutto quanto non espressamente previsto dal presente articolo si applica la disciplina di cui all'art.105 del Codice.

ART. 19 - ESTENSIONE DEGLI OBBLIGHI DI CONDOTTA PREVISTI DAL CODICE DI COMPORTAMENTO E IMPEGNI DERIVANTI DAL PROTOCOLLO DI LEGALITA'

- 19.1 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_COMPORTAMENTO.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'appaltatore. Il rapporto si risolverà di diritto o decadrà in caso di violazione da parte dei collaboratori dell'impresa contraente del suindicato "Regolamento".

19.2 Al presente appalto si applicano le disposizioni contenute nel Protocollo di Legalità per la prevenzione dei tentativi di infiltrazione della criminalità organizzata nel settore degli appalti pubblici sottoscritto in data 10 ottobre 2019 tra il Comune di Firenze e la Prefettura Ufficio territoriale del Governo di Firenze ed approvato con Deliberazione della Giunta Comunale n. 347/2019 (art. 1, comma 17, della l. 6 novembre 2012, n. 190); pertanto l'affidatario, già dalla fase della procedura di gara, conosce, accetta e si impegna per tutta la durata dell'appalto alla rigorosa osservanza di tutte le norme pattizie di cui al citato Protocollo.

ART. 20 – DIPENDENTI DELLE P.A. – DIVIETI

20.1 Al presente appalto si applica la norma di cui all'art. 53 comma 16ter del D.Lgs. 165/2001 in materia di rapporti dell'Appaltatore con ex dipendenti dell'Amministrazione Comunale appaltante.

ART. 21 – TUTELA DEI DATI PERSONALI E RISERVATEZZA – INDIVIDUAZIONE RESPONSABILE TRATTAMENTO

21.1 Relativamente ad ogni trattamento di dati personali determinato, conseguente o comunque connesso all'espletamento delle attività previste dal presente Capitolato, il Comune di Firenze in qualità di Titolare del trattamento, ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 (di seguito indicato come GDPR) e della normativa nazionale correlata provvederà a nominare con apposito atto all'uopo predisposto, il soggetto indicato dall'appaltatore, quale Responsabile del trattamento medesimo. Tale soggetto, per espressa e formale dichiarazione dell'appaltatore sotto la propria responsabilità, dovrà possedere i requisiti idonei a garantire l'adozione delle misure tecniche e organizzative adeguate in modo che il trattamento soddisfi tutti i requisiti previsti del GDPR e dalla normativa nazionale correlata e garantisca in ogni circostanza la tutela dei diritti dell'interessato come definito dall'art. 4 n. 1) GDPR.

- 21.2 In esecuzione del presente capitolato e del relativo atto di nomina a Responsabile, l'appaltatore ed il soggetto nominato come tale si impegnano ad osservare le disposizioni in esso indicate. Con la sottoscrizione del menzionato atto di nomina, che dovrà essere fatta al momento dell'inizio dell'esecuzione anche se quest'ultima dovesse essere anteriore alla stipula del contratto, il soggetto nominato diviene, ai sensi e per gli effetti del D. Lgs. n. 196/03 e dell'art. 28 del GDPR in materia di protezione dei dati personali, il responsabile esterno del trattamento dei dati personali connessi all'attività svolta e ne acquisisce le derivanti responsabilità. Da questo momento, l'appaltatore non potrà ricorrere ad altro Responsabile senza la previa autorizzazione scritta specifica o generale da parte del Comune di Firenze quale Titolare del trattamento e nel rispetto di quanto previsto nel GDPR.
- 21.3 I dati trasmessi dal Comando di Polizia Municipale saranno utilizzati per le sole finalità di svolgimento delle prestazioni richieste e per il tempo strettamente necessario all'espletamento delle stesse. In ogni momento ed a semplice richiesta dell'appaltante, l'appaltatore ed il Responsabile nominato dovranno essere in grado di dare riscontro alle istanze per l'esercizio dei diritti dell'interessato o comunque a fornire al Titolare ogni informazione utile allo scopo.
- 21.4 Il Comune di Firenze e l'appaltatore, ciascuno per le rispettive competenze, assicurano il rispetto delle disposizioni di cui al citato D. Lgs. n. 196/2003 e del GDPR anche con riferimento alle misure di sicurezza. In particolare, l'appaltatore, in relazione al servizio prestato, si impegna ad adottare nell'ambito della propria struttura tutte le misure adeguate 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 servizio dei dati personali, nel rispetto della specifica disciplina vigente e delle buone prassi. L'appaltatore si impegna a dare notizia al Titolare senza ingiustificato ritardo di ogni violazione di dati personali eventualmente verificatasi. L'appaltatore si impegna a designare incaricati/autorizzati del trattamento dei dati personali le persone fisiche di cui si avvalga, anche ai sensi dell'art. 29 del GDPR, assicurandosi che siano loro impartite tutte le disposizioni del titolare e le adeguate istruzioni per il trattamento.
- 21.5 Il Comune di Firenze e l'appaltatore dichiarano di essere a conoscenza che le informazioni e i dati saranno oggetto di trattamento con modalità cartacee ed elettroniche da parte del personale delle rispettive strutture a ciò preposte, ai fini dell'esecuzione degli obblighi scaturenti dal presente capitolato e dell'adempimento dei connessi obblighi normativi.

21.6 Il Comune di Firenze e l'appaltatore si impegnano reciprocamente a 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 solo secondo le modalità concordate con il Comando di Polizia Municipale nel rispetto del D. Lgs. 196/2003 e del GDPR.

ART. 22 – FORO COMPETENTE E CLAUSOLA COMPROMISSORIA

22.1 Tutte le controversie tra il Comune di Firenze e l'appaltatore, che a tutti gli effetti elegge domicilio in Firenze così durante l'esecuzione come al termine dell'affidamento, verranno devolute alla competente Autorità Giudiziaria del Foro di Firenze. E' escluso il ricorso all'arbitrato.

ART. 23 – STIPULA DEL CONTRATTO – SPESE, IMPOSTE E TASSE

23.1 Il presente capitolato costituisce parte integrante e sostanziale del contratto d'appalto.

23.2 Il contratto sarà stipulato con atto pubblico notarile informatico oppure in modalità elettronica, in forma pubblica amministrativa a cura dell'Ufficiale rogante. Si precisa che, ai fini della stipula del contratto di appalto in modalità elettronica, il legale rappresentante del soggetto aggiudicatario che sottoscrive il contratto dovrà essere in possesso di firma digitale, ai sensi delle disposizioni del CAD.

23.3 Tutte le spese imposte e tasse inerenti il contratto sono a carico dell'appaltatore. Sono altresì a carico dell'appaltatore le spese relative alla pubblicazione del bando e dell'avviso sui risultati della procedura di affidamento, ai sensi dell'art. 216, comma 11 del Codice e del D.M. 2 dicembre 2016 (GU 25.1.2017 n. 20) e dovranno essere rimborsate alla stazione appaltante entro il termine di 60 (sessanta) giorni dall'aggiudicazione. La stazione appaltante comunicherà all'appaltatore l'importo effettivo delle suddette spese, nonché le relative modalità di pagamento.

23.4 Ai sensi dell'art. 105, comma 2, del Codice l'affidatario comunica, per ogni sub-contratto che non costituisce subappalto, l'importo e l'oggetto del medesimo, nonché il nome del sub-contrattante, prima dell'inizio della prestazione.

23.5 L'affidatario deposita, prima o contestualmente alla sottoscrizione del contratto di appalto, i contratti continuativi di cooperazione, servizio e/o fornitura di cui all'art. 105, comma 3, lett. c bis) del Codice.

23.6 Per quanto riguarda l'I.V.A. si fa espresso rinvio alle disposizioni di legge in materia.

23.7 Nel caso in cui, in pendenza di stipula del contratto, emergano le ragioni ed i presupposti di quanto previsto all'art. 32, comma 8, del Dlgs. 50/2016, l'Amministrazione si riserva di richiedere l'avvio della prestazione contrattuale con apposito verbale di avvio dell'esecuzione a firma del RUP e dell'appaltatore, previa costituzione della garanzia definitiva di cui al precedente articolo 12.

ART. 24 – NORME FINALI E RINVIO

24.1 La stipula del contratto con l'aggiudicatario è subordinata al positivo esito delle verifiche del possesso di requisiti di ordine generale e speciale, delle coperture assicurative richieste all'articolo 16 e della sede operativa di cui all'articolo 7.4 lettera c.3).

24.2 Per tutto quanto non previsto dal presente capitolato, si applicano le disposizioni vigenti in materia di appalti di servizi e contratti pubblici nonché quelle previste dalla Legge sulla Contabilità Generale dello Stato e relativo Regolamento, dai Regolamenti dei Contratti e Contabilità del Comune di Firenze, dal Codice Civile e di Procedura Civile.

Allegato parte integrante del Capitolato Speciale d'Appalto:

FORNITURA
SISTEMA / SOFTWARE / APPLICATIVO

INFRASTRUTTURA DI DISPIEGAMENTO

DETTAGLIO INFRASTRUTTURA I.C.T. PER IL DISPIEGAMENTO DI SOFTWARE/APPLICATIVI

1. INTRODUZIONE SCENARIO DI RIFERIMENTO

La Direzione Sistemi Informativi del Comune di Firenze, nell'ottica di una razionalizzazione degli investimenti, di una riduzione dei costi, di un costante consolidamento dei sistemi I.C.T. (*Information and Communication Technologies*) e nella piena rispondenza da quanto richiesto dal Piano Triennale per l'Informatica della Pubblica Amministrazione, ha (praticamente) ultimato la virtualizzazione di tutti i server fisici utilizzati nella quotidiana attività dell'Ente e indispensabili per erogare i servizi principali interni, esterni e di back-office a dipendenti, imprese, professionisti e cittadini. Inoltre, tutti i nuovi sistemi, i servizi informatici e gli applicativi software hanno come tipologia di dispiegamento ormai un ambiente esclusivamente virtualizzato.

A tal proposito è stato realizzato **un ambiente centralizzato, bilanciato e in high-availability per la virtualizzazione basato su più cluster fisici** su cui poter ospitare tutte le macchine virtuali (vm), assicurando adeguati livelli di risorse, di sicurezza, di affidabilità e di piena compatibilità con le soluzioni, in via di riprogettazione e aggiornamento, di disaster-recovery/business-continuity. Tutto ciò in conformità a quanto espressamente richiesto dalle Linee Tecniche Attuative del Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD), dal Piano triennale per l'informatica nella Pubblica amministrazione e dalle Misure Minime di Sicurezza ICT per le Pubbliche Amministrazioni di AgID. Attualmente tale infrastruttura è ospitata nel datacenter di Regione Toscana denominato 'HyperTIX' e la gestione del *private cloud* realizzato è esclusiva e svolta autonomamente da parte della Direzione Sistemi Informativi del Comune. Il progetto descritto ha visto l'attuazione delle fasi finali nell'agosto 2016 e la migrazione dei sistemi coinvolti è avvenuta in modalità quasi del tutto trasparente, per tutti i servizi e le applicazioni ospitate, grazie alle funzionalità di migrazione a caldo delle vm tipiche degli ambienti virtualizzati (altro pregio determinante e ormai imprescindibile che appunto offre una soluzione completamente virtualizzata).

È ipotizzabile, nel corso dei prossimi anni e sempre per rispondere a quanto previsto dal Piano Triennale per l'Informatica della Pubblica Amministrazione, un'ulteriore evoluzione o anche riprogettazione dell'infrastruttura descritta per procedere con l'adozione di un diverso livello tecnologico o verso una soluzione completamente *cloud-based*, sostanzialmente compatibile con quanto previsto almeno dal paradigma IaaS (*Infrastructure-as-a-Service*), cioè adottando alcune delle soluzioni e piattaforme tecnologiche presenti sul marketplace della PP.AA.

2. INFRASTRUTTURA VIRTUALE CENTRALIZZATA

Allo stato attuale, il cluster del *private cloud* è composto da diversi server fisici o "host" dotati di capacità elaborative e di risorse potenziate, basati su processori Intel multi-core appartenenti alla famiglia x86 a 64 bit. Nello specifico, l'infrastruttura di virtualizzazione è stata realizzata con l'impiego della tecnologia VMware vSphere con una combinazione di licenze di livello "Standard", "Enterprise" o "Enterprise Plus", attualmente tutte portate alla versione 6.x e, in base alla cadenza dei rilasci del produttore, viene costantemente tenuta aggiornata con le relative *patch* critiche e di sicurezza. Si ipotizza nel corso dell'anno 2019 il completamento del passaggio alla versione 6.5.x. I collegamenti di rete, tra i vari host del cluster, sono tutti a 1-10 Gbit/s; i collegamenti tra le sedi principali dell'Ente sono sempre a 10

Gbit/s, mentre i collegamenti con le postazioni client in tutte le sedi presenti e distribuite nel territorio comunale sono generalmente nell'ordine dei 100 Mbps con dorsali interne di sede a 1 Gbit/s.

Considerata l'importanza strategica dell'infrastruttura realizzata, la standardizzazione ad oggi conseguita in base alle esigenze dell'Ente, la completa integrazione nell'infrastruttura ICT interna e la costante evoluzione tecnologica assicurata alla stessa, è vincolante che il dispiegamento del software e di tutti i nuovi applicativi informatici sia realizzato proprio in ambito virtuale. Ogni nuova applicazione, servizio o software, pertanto, **dovrà assicurare piena compatibilità con un deployment sulla piattaforma indicata, cioè in ambienti basati su soluzioni totalmente ed esclusivamente virtualizzate**. Per chiarire tale aspetto, a titolo esemplificativo e non esaustivo, non possono essere imposti vincoli nel collegamento con dispositivi fisici (USB, seriali, paralleli, raspberry, ecc.), a livello di hardware coinvolto o di chiavi con attivazione di tipo fisico non *hypervisor-compliant*, ma possono essere utilizzate chiavi di tipo logico o attivate attraverso un particolare "MAC address" della scheda di rete, il "nome" assegnato al server che ospita l'applicazione, ecc. (ma mai all'IP della vm che potrebbe essere cambiato per esigenze future) o tramite collegamenti standard rispondenti ai protocolli di rete della suite IP. In ogni caso, se fossero richiesti particolari apparati, dispositivi fisici e interconnessioni con protocolli dedicati, rimangono totalmente a carico dell'Aggiudicataria tutti i costi e le licenze necessarie per la fornitura, la messa in opera, l'attivazione, la configurazione, l'acquisto di moduli intermedi, il loro aggiornamento futuro (firmware, software, ecc.) e l'abilitazione di tali apparati per consentire la loro fruizione e/o l'interfacciamento con gli ambienti virtualizzati. Per chiarire tale aspetto vincolante, a titolo esemplificativo e non esaustivo, si fa riferimento all'impiego di convertitori di protocollo e di segnali come USB-to-IP, serial-to-TCP/IP, ecc. oppure il ricorrere a moduli fisici e/o middleware di conversione.

Quindi, **il Sistema/Software offerto e tutti i sottosistemi utilizzati/collegati** (eventuali sottomoduli, *middleware*, *framework*, *packages* e librerie, motore DBMS e relativi moduli, etc.) **devono essere completamente e incondizionatamente "compliant" con un dispiegamento su una o più macchine virtuali in ambiente VMware vSphere 5.x e 6.x**, senza che questo comporti ulteriori spese, costi o aggravii economici per l'Ente per eseguire, ad esempio, un futuro adeguamento o aggiornamento del software (inerente requisiti di virtualizzazione), per l'acquisto di ulteriori moduli, per modificare la licenza fornita, ecc...

3. SISTEMI OPERATIVI

Il **sistema operativo** delle macchine virtuali (vm) dovrà essere a 64 bit (preferenziale) o a 32 bit (dove ancora esistente) e deve essere individuato solo tra le seguenti possibilità rese disponibili dalla Direzione Sistemi Informativi, in ordine decrescente di preferenza:

- Linux distribuzione Red Hat Enterprise Linux (versioni 7, 8 o superiori) solo per server che ospiteranno DBMS del produttore Oracle afferenti al progetto "PON Metro";
- Linux distribuzione CentOS (versioni 7, 8 o superiori);
- Linux distribuzione Ubuntu Server LTS (versione 18 o superiore);
- Linux distribuzione Fedora Core (versione 28 o superiori);
- Microsoft Windows Server Datacenter Edition (2012 R2, 2016, 2019).

Nell'eventualità fosse necessaria una diversa versione del sistema operativo (ma non di tipologia) oppure moduli aggiuntivi con particolari funzionalità non presenti nelle installazioni base indicate o nelle licenze a disposizione del Comune, tali sistemi e/o licenze aggiuntive o integrative e la relativa gestione e interventi rimarranno totalmente a carico dell'Aggiudicataria senza che questa particolare esigenza comporti alcun costo, canone, spesa o aggravio per il Committente. L'eventuale installazione, le impostazioni e la configurazione saranno in ogni caso da concordare e approvare da parte del personale tecnico del Comune e dovranno essere realizzate nel pieno rispetto degli standard informatici, qualitativi e di sicurezza indicati dal Committente, oltre a impegnare l'Aggiudicataria nella futura redazione di adeguata documentazione sull'installazione e la configurazione eseguita e di manuali esaustivi per la gestione del sistema o del modulo aggiuntivo.

4. SISTEMI DBMS

Relativamente alla proposta tecnica del **DataBase Management System (DBMS)**, da **impiegare per il nuovo sistema, si richiede il rispetto di precisi vincoli qualitativi e funzionali per la gestione dei dati**, quindi dovrà trattarsi di un DBMS che possa:

- rappresentare uno standard di mercato utilizzato in progetti similari;
- rispettare il paradigma relazionale, quindi si parla di RDBMS;
- essere robusto e affidabile, è quindi vincolante il rispetto dell'“ACID compliant”;
- garantire la gestione di singoli database di dimensioni anche superiori a 16 GB;
- essere dotato di un motore interno di indicizzazione “full-text”.

Anche in questo ambito specifico la Direzione Sistemi Informativi mette a disposizione diversi DBMS già presenti, licenziati (o open-source based) e attivati nel proprio ambiente centrale virtualizzato, qui elencati in ordine decrescente di preferenza:

- Oracle Enterprise Edition (versioni 11.x e 12.x, ma solo per software rendicontabile o afferente al progetto “PON Metro”) con solo i seguenti moduli aggiuntivi disponibili e licenziati Diagnostic Pack, Tuning Pack, Database Lifecycle Management Pack;
- PostgreSQL (versioni 9.4.x o superiore), eventualmente con estensioni PostGIS;
- MySQL (versione 5.5.x o superiore);
- MariaDB (versione 10.2.x o superiore);
- Microsoft SQL Server Standard e Enterprise (versioni 2014, 2016 o superiore).

Si precisa che qualsiasi tipologia o versione di DBMS, non prevista tra quelle sopra elencate, che comporti pagamento di licenze, nuovi moduli/pack, canoni, supporto, sottoscrizioni e qualsiasi altra forma di spesa per il suo utilizzo o per il suo continuo aggiornamento, almeno con cadenza semestrale come normativa vigente prevede per i software, vincola la stessa Aggiudicataria a farsi completamente carico di tali spese per consentire il corretto dispiegamento nell'infrastruttura virtualizzata dell'Ente, anche in forma continuativa negli anni successivi di utilizzo se il prodotto scelto prevede canoni o costi da pagare in tale forma.

L'indicazione e la predisposizione degli script necessari per il backup e il ripristino dei dati rimangono a carico dell'Aggiudicataria e saranno da concordare con il personale tecnico del Committente. Nell'eventualità fosse necessaria una diversa versione del DBMS (no di tipologia) oppure moduli aggiuntivi con particolari funzionalità non presenti nelle installazioni indicate o nelle licenze a disposizione del Comune, tali sistemi e/o licenze aggiuntive o integrative e la gestione e gli interventi sui sistemi stessi rimarranno totalmente a carico

dell'Aggiudicataria senza che questa esigenza comporti alcun costo, spesa o aggravio per il Committente. A titolo esemplificativo e non esaustivo, si può fare riferimento ai moduli particolari del "mondo Oracle" quali Advanced Security, Spatial, Semantics o Partitioning che non sono compresi nelle versioni indicate e, pertanto, sarebbero completamente in carico al fornitore. L'eventuale installazione, le impostazioni e la configurazione anche di questi moduli saranno in ogni caso da concordare e da approvare dal personale tecnico del Comune e dovranno essere realizzate nel pieno rispetto degli standard informatici, qualitativi e di sicurezza di volta in volta indicati dal Committente oltre a impegnare l'Aggiudicataria nella futura redazione di adeguata documentazione sull'installazione e la configurazione eseguita e di manuali esaustivi per la gestione del sistema o del modulo aggiuntivo.

5. BACKUP CENTRALIZZATO

Il Comune di Firenze dispone di un **software centralizzato per eseguire i salvataggi dei dati elettronici e gestire i backup** che provengono dai diversi applicativi e programmi ospitati nel sistema informatico dell'Ente. Attualmente il software impiegato è la suite IBM Spectrum Protect, precedentemente nota come IBM Tivoli Storage Manager (IBM TSM), dotata di specifici agent licenziati e installati sui server virtuali: i software lato server e gli agent dei client rientrano nelle versioni dalla 5.x alla 8.x. Gli agent del sistema di backup consentono di salvare i dati presenti su *filesystem*, l'intera vm (se certe condizioni risultano soddisfatte per garantire la consistenza) e alcune tipologie di DBMS verso supporti esterni quali dispositivi di storage (SAN, NAS), librerie a nastri LTO (iSCSI, fiber-channel), *cloud object-storage*, ecc.

Proprio in questi mesi è in corso un articolato progetto di migrazione di tutto l'ambiente di backup a un nuovo sistema centralizzato basato su un cluster multi-nodo realizzato con tecnologia del vendor Rubrik, suite aggiornata alla versione 5.x. L'Aggiudicataria rimane vincolata ad assicurare il supporto per migrare gli script di backup e la corretta attivazione dei salvataggi dei dati elettronici del proprio applicativo anche con la futura soluzione tecnologica individuata dall'Ente.

Pertanto, il sistema gestionale e tutti i sottosistemi utilizzati o collegati, che producono, elaborano o utilizzano dati elettronici, potranno collegarsi alla suite in uso dell'Ente per le funzionalità di salvataggio dei dati. In tal caso dovranno risultare completamente compatibili con tale sistema di backup senza che tale aspetto comporti ulteriori spese, costi o aggravii economici per l'Ente per eseguire, ad esempio, un futuro adeguamento o aggiornamento del software (inerente requisiti di virtualizzazione o di funzionalità aggiuntive), per l'acquisto di ulteriori moduli/agent, per modificare la licenza fornita, ecc... Rimangono in carico all'Aggiudicataria gli script, le procedure, le configurazioni sul loro sistema offerto, le schedulazioni (quindi anche l'obbligo di garantire una finestra adeguata a eseguire i backup) e gli interventi di adeguamento del software per rendere il salvataggio consistente e affidabile, sempre concordando tutte le citate attività con i sistemisti del Committente e rispettando le indicazioni su standard e sicurezza informatica che saranno indicate.

Se la stima sui dati prodotti dal nuovo sistema offerto o, comunque, se in qualsiasi momento della durata della fornitura, il totale dei dati prodotti e salvati nei backup dovesse superare la soglia dei 5 TB (cinque terabyte), l'Aggiudicataria sarà tenuta a fornire un incremento di storage sui sistemi esistenti o un supporto esterno aggiuntivo per l'archiviazione dei dati di backup del tutto compatibile con la suite in uso, verificando e concordando con il Committente tutte le necessità da rispettare. A titolo esemplificativo e non esaustivo, potrebbero essere forniti ulteriori dischi SAS/SATA da 2, 4, 8, 10 TB per uno storage esistente

oppure il supporto esterno di archiviazione aggiuntivo potrebbe essere un nodo del cluster Rubrik (denominato “brik”) o storage aggiuntivo della tipologia NAS (con dischi in configurazione RAID), ecc. con un dimensionamento di spazio adeguato a coprire tutte le future necessità di salvataggio dati del nuovo sistema per tutta la durata della fornitura. I requisiti tecnici di dettaglio per i dischi aggiuntivi (ad esempio SATA, SAS, ecc. e relativa dimensione) o per il nuovo apparato da fornire (ad esempio la connettività ethernet, iSCSI, FC, ecc. e la dimensione in TB, ma anche come rack unit ‘U’), nell'eventualità diventasse necessario, verranno condivisi e concordati tra le parti.

Si precisa che se il sistema offerto non risultasse compatibile e fosse necessaria una diversa tipologia o versione di sistema di backup o di agent, che comporti pagamento di licenze, nuovi moduli, canoni, supporto, sottoscrizioni e qualsiasi altra forma di spesa per il suo utilizzo o per il suo continuo aggiornamento (con cadenza almeno semestrale come normativa vigente prevede per i software), vincola la stessa Aggiudicataria a farsi completamente carico di tali spese per consentirne il corretto dispiegamento nell'infrastruttura virtualizzata dell'Ente, anche in forma continuativa negli anni successivi di utilizzo se il prodotto scelto prevede canoni o costi da pagare in tale forma.

Per fugare ogni dubbio, se il nuovo sistema/software non fosse compatibile con la suite di backup in uso, rimane totalmente a carico dell'Aggiudicataria la fornitura di un ambiente di backup da utilizzare per il nuovo sistema offerto. L'Aggiudicataria sarà in tal caso obbligata a fornire un intero sistema autonomo e dedicato di backup adeguatamente dimensionato e facendosi carico del: numero di licenze, software, agent, eventuali canoni, costi di supporto e interventi, apparecchiature esterne affidabili e ridondate di archiviazione (librerie, storage, NAS, ecc.) e relativa garanzia, manutenzione, supporto, ecc. per assicurare di ospitare tutti i dati prodotti per un periodo di tempo non inferiore alla durata della fornitura stessa. In tal caso l'Aggiudicataria dovrà occuparsi anche di tutte le attività di installazione, di configurazione, di aggiornamento periodico, di messa in esercizio, di gestione e di *tuning* del nuovo sistema oltre a quelle di formazione e di *training-on-the-job* per rendere il personale del Committente del tutto autonomo nella gestione dello stesso ma solo dal termine della durata della fornitura originaria. Il software del sistema di backup dedicato dovrà in ogni caso essere approvato dal Committente, dispiegato in ambiente virtuale e rispettare tutti i vincoli già precisati, di conseguenza anche le apparecchiature esterne di supporto e di archiviazione dei dati dovranno essere compatibili con tale dispiegamento.

6. ATTIVITA' A CARICO DEL COMMITTENTE E A CARICO DELL'AGGIUDICATARIA

Si puntualizza, infine, che il dispiegamento, la configurazione, la gestione e gli interventi sull'infrastruttura centralizzata e sulle vm in essa ospitate, per quanto concerne gli aspetti infrastrutturali sono totalmente di competenza e in carico al personale tecnico-informatico del Committente.

Le medesime attività sui sistemi richiesti (es: sistemi operativi, rete, aggiornamenti sistemistici, servizi standard di base, sistema di backup, agent di backup) e sui DBMS, concordati e necessari alla componente centralizzata del software del nuovo sistema, purché presenti nelle liste sopra indicate, sono ugualmente di competenza e in carico al personale tecnico-informatico del Committente. Altrimenti, se non concordati e non presenti nelle liste di cui ai paragrafi precedenti, rientrano e saranno totalmente a carico dei tecnici dell'Aggiudicataria, fermo restando l'assoluto rispetto dei vincoli e delle indicazioni che perverranno sempre dai tecnici della Direzione Sistemi Informativi per aspetti quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, standard informatici, di sicurezza, qualitativi, modalità di backup, gestione remota, configurazioni in fault-tolerance, ecc.

Infine, per quanto riguarda gli ambiti di più alto livello quali *middleware*, *framework* particolari, *container* e il *software* stesso, le attività di gestione e di aggiornamento rientrano e saranno totalmente di competenza e a carico dell'Aggiudicataria, fermo restando l'assoluto rispetto dei vincoli e delle indicazioni che perverranno sempre dai tecnici della Direzione Sistemi Informativi; ad esempio cercando di limitare al minimo indispensabile o di non impiegare affatto utenze sistemistiche amministrative ('root', 'administrator', ecc.) per l'esecuzione di attività e di interventi riguardanti il software gestionale, oppure per l'applicazione urgente di patch critiche o di sicurezza che dovessero essere rilasciate dai produttori. Il Committente, in base alla documentazione ricevuta e al *training-on-the-job* ricevuto potrà eventualmente farsi carico nel tempo di parte di tali attività.

IL RUP

Dirigente Servizio Supporto Giuridico Amministrativo
Direzione Corpo di Polizia Municipale
(Dott.ssa Sabrina Giovanna Baccei)