



APPALTO DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE ORDINARIA E
STRAORDINARIA DEL FRONT END DRUPAL
DEL COMUNE DI FIRENZE

CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO

Sommario

Sommario	2
Art. 1 - Obiettivi ed oggetto della presente Fornitura	3
Art. 2 - Descrizione del Servizio di Manutenzione ordinaria	3
2.1. Modalità di erogazione del servizio	5
2.2. Livelli di servizio e penali.....	5
Art. 3 - Descrizione del servizio Manutenzione straordinaria	6
Art. 4 - Modalità di consegna.....	7
Art. 5 - Descrizione dell'infrastruttura	8
5.1. Multi-site.....	8
5.2. Ambienti di riferimento	8
5.3. Dispiegamento	8
Art. 6 - Obblighi per il fornitore	9
Art. 7 - Durata e parti del contratto. Sospensioni.....	10
Art. 8 - Modalità di fatturazione e pagamento.....	10
Art. 9 - Verifiche ed emissione del certificato di regolare esecuzione (C.R.E.).....	11
Art. 10 - Organizzazione e gestione del rapporto contrattuale	11
Art. 11 - Osservanza delle norme in materia di lavoro	12
Art. 12 - Protocollo di legalità e codici di comportamento.....	12
Art. 13 - Risoluzione del contratto	13
Art. 14 - Recesso	14
Art. 15 - Modifiche del contratto	14
Art. 16 - Subappalto	14
Art. 17 - Revisione e invariabilità dei prezzi.....	15
Art. 18 - Garanzie	15
Art. 19 - Polizza RCT	15
Art. 20 - Trattamento dati. Obblighi di riservatezza.	16
Art. 21 - Foro competente	16

Art. 1 - Obiettivi ed oggetto della presente Fornitura

Obiettivo del Comune di Firenze con la presente fornitura è il mantenimento e l'evoluzione dell'attuale front-end dell'Ente, basato su Drupal.

Sono pertanto oggetto della presente fornitura l'affidamento del servizio di manutenzione **ordinaria** e **straordinaria** del front end Drupal, costituito dal sito web istituzionale (<https://www.comune.fi.it>) e da tutti i siti tematici realizzati, o in fase di realizzazione, in ambiente Drupal. L'Amministrazione si avvale della possibilità di richiedere lo **sviluppo** di nuovi servizi, siti o funzionalità per il front end Drupal.

Attualmente la versione di riferimento è Drupal 8. Fanno parte della fornitura anche i siti precedentemente realizzati in Drupal versione 7 e quelli in fase di migrazione o di prossima realizzazione in Drupal 8; nel corso del 2021 è prevista la migrazione di tutti i siti Drupal alla versione 9.

Art. 2 - Descrizione del Servizio di Manutenzione ordinaria

L'Amministrazione scrivente richiede un'assistenza a corpo a seguito di segnalazioni di malfunzionamenti o di interventi correttivi della Rete Civica e/o dei siti tematici del front end Drupal.

Per manutenzione **ordinaria** si intende:

- assistenza e bug fixing, con SLA predeterminati di seguito specificati, anche mediante l'utilizzo di strumenti messi a disposizione dal fornitore per il monitoraggio e il rilevamento di anomalie sul front end Drupal
- manutenzione adeguativa (MAD), ovvero:
 - aggiornamenti (sia di *sicurezza* che *consigliati*) del *core*, dei *moduli*, dei *temi* e delle *librerie* utilizzate dal front end Drupal
 - migrazione a Drupal 9 nel corso del 2021
- sicurezza: produzione di un report dettagliato dei risultati e delle azioni svolte o da svolgere per porre rimedio a eventuali anomalie rilevate, a seguito di:
 - verifica periodica (annuale o semestrale) del rispetto dei requisiti minimi di sicurezza ai sensi della normativa vigente sul GDPR fino al livello applicativo (il livello sistemistico è gestito in modo autonomo dal Comune di Firenze) dei siti web e del front end Drupal
 - verifica periodica (annuale o semestrale) relativamente a vulnerabilità del codice, mediante l'utilizzo di appositi strumenti del front end Drupal: a titolo di esempio si indica come strumento *OWASP ZAP*, è facoltà del fornitore proporre uno o più strumenti alternativi che devono essere validati dal committente
 - verifica periodica (annuale o semestrale) relativamente a test di carico sull'infrastruttura, mediante l'utilizzo di appositi strumenti del front end Drupal: a titolo di esempio si indica come strumento *JMETER*, è facoltà del fornitore proporre uno o più strumenti alternativi che devono essere validati dal committente
- accessibilità:
 - predisposizione degli obiettivi di accessibilità per il 2020 e per il 2021 e rendicontazione degli obiettivi accessibilità relativi all'anno 2019, secondo quanto

previsto dalla circolare n.1/2016 dell'Agenzia per l'Italia Digitale (<https://www.agid.gov.it/it/Circolare-n1-2016-Agenzia-Italia-Digitale>)

- analisi di tutti i siti web del front end Drupal per verificare il rispetto dei requisiti di accessibilità previsti dalla normativa vigente e attuazione di azioni correttive nel caso emergano incongruenze rispetto quanto previsto dalla normativa; il presidio del rispetto della normativa sull'accessibilità deve essere garantito per tutto il periodo della fornitura.

Per malfunzionamento si intende il verificarsi di un qualsiasi evento che provochi l'indisponibilità totale o parziale della Rete Civica o di un qualsiasi sito tematico del front end Drupal. Il malfunzionamento può riguardare una o più componenti, oppure dipendere da uno o più servizi infrastrutturali utilizzati da Drupal come, ad esempio, la configurazione del servizio *Unison* utilizzato per allineare i nodi del cluster, i parametri di configurazione dei DB server, il funzionamento di *Drush*, ecc.

Sono definiti interventi con carattere di **urgenza** tutti i malfunzionamenti che generano indisponibilità *parziale e/o totale* di contenuti sottoposti ad obbligo di pubblicazione dalla normativa vigente, quali la *sezione trasparenza, bandi di gara e avvisi, profilo del committente, concorsi, comunicati stampa*. Sono definiti *urgenza* anche le richieste d'intervento dovute a problematiche di *sicurezza*.

Per indisponibilità *totale* si intende l'impossibilità di raggiungere un sito web, o anche la sola home page: in questo caso la richiesta d'intervento viene definita **urgenza**.

Per indisponibilità *parziale* si intende l'impossibilità di recuperare correttamente tutti i contenuti di una determinata URL, su almeno uno dei seguenti browser:

- Firefox
- Chrome
- Safari
- Internet Explorer

in questo caso la richiesta d'intervento viene definita **anomalia**.

La manutenzione ordinaria riguarda sia le componenti **applicative**, ovvero il codice *contrib*¹ e *custom*², sia le componenti **infrastrutturali**, ovvero i DB server, gli application server (PHP e Apache) e le componenti utilizzate per l'implementazione del cluster, in particolare *Unison*. Si precisa che la manutenzione sulle componenti infrastrutturali, ad eccezione di *Unison*, per la quale vale quanto richiesto per le componenti applicative, è richiesta solo ed esclusivamente per garantire la continuità di servizio del front end Drupal nel caso la RI coinvolga tali componenti: in questi casi è richiesto al fornitore un'analisi del problema e l'individuazione di soluzioni atte a risolvere la segnalazione; nel caso le soluzioni individuate interessino le componenti infrastrutturali, potrà essere necessario il coinvolgimento di figure specifiche del Comune di Firenze. Le attività di aggiornamento e manutenzione su tali componenti (es.: aggiornamenti) restano a carico del Comune di Firenze.

¹ Col termine *contrib* si fa riferimento ad una componente software distribuita dalla comunità Drupal come ad esempio *moduli, temi o librerie*.

² Col termine *custom* si fa riferimento ad una componente software realizzata dal comune di Firenze e integrata con la propria infrastruttura Drupal, come *moduli* (es.: *modules/custom/firenze_homepage, modules/custom/firenze_contest*, ecc.), *temi* (es.: *themes/firenze*), *librerie, profili* (es.: *profiles/firenze_base_profile*), ecc.

A titolo informativo, a partire dal 2017 sono state registrate le seguenti RI:

- 2017: 45 RI, di cui 15 *urgenze*
- 2018: 88 RI, di cui 34 *urgenze*
- 2019 (al 31 ottobre): 56 RI, di cui 25 *urgenze*.

2.1. Modalità di erogazione del servizio

La finestra di erogazione del servizio è lunedì - venerdì con orario 8:00 - 19:00, sabato 8:00-13:00.

Il fornitore e il committente concorderanno successivamente all'aggiudicazione le modalità con cui le richieste di intervento (di seguito **RI**) dovranno essere inoltrate, includendo, come minimo, un numero di telefono di reperibilità in orario d'ufficio e un indirizzo e-mail connesso col sistema di ticketing del Comune di Firenze (Mantis).

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

2.2. Livelli di servizio e penali

La tipologia entro cui far ricadere la singola RI, **in base a quanto sopra descritto**, viene stabilita dal committente nel momento in cui eroga la richiesta, utilizzando un formalismo all'interno del sistema di ticketing (Mantis) i cui dettagli verranno definiti da committente e fornitore successivamente all'aggiudicazione dell'incarico entro 15 giorni dalla stipula del contratto.

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

SLA di riferimento	Valore atteso	Penale: Causale	Penale: Importo
SLA1: Rispetto tempi di risposta per RI di tipo urgenza	Il Fornitore risponderà ad una RI di tipo urgenza entro 1 ora dall'orario della richiesta, prendendo in carico la segnalazione con almeno una e-mail di risposta.	Per ogni ora lavorativa di ritardo nella risposta con presa in carico della segnalazione, calcolata entro la finestra di erogazione del servizio.	0,1% dell'importo complessivo IVA esclusa della fornitura
SLA2: Rispetto tempi di ripristino per RI di tipo urgenza	Il Fornitore ripristinerà il servizio fornendo almeno una patch (soluzione temporanea che ripristini anche in minima parte il servizio interrotto) entro 6 ore lavorative dal momento della risposta alla RI (con la e-mail di risposta di cui sopra), salvo diverse valutazioni concordate col Referente del Comune di Firenze.	Per ogni ora lavorativa di ritardo nel ripristino del servizio con almeno una patch, calcolata entro la finestra di erogazione del servizio.	0,1% dell'importo complessivo IVA esclusa della fornitura
SLA3: Rispetto tempi di risposta per RI di tipo anomalia	Il Fornitore risponderà ad una RI di tipo anomalia correttiva per errore non bloccante entro 2 giorni lavorativi dalla RI, con una e-mail al Referente del Comune di Firenze di presa incarico.	Per ogni giorno lavorativo di ritardo nella risposta con presa in carico della segnalazione, calcolato entro la finestra di erogazione del servizio.	0,1% dell'importo complessivo IVA esclusa della fornitura
SLA4: Rispetto tempi di ripristino per RI di tipo anomalia	Il Fornitore ripristinerà il servizio fornendo una patch correttiva entro 4 giorni lavorativi dal tempo di risposta alla RI, salvo diverse valutazioni concordate col	Per ogni giorno lavorativo di ritardo nel ripristino del servizio, calcolato entro la finestra di erogazione.	0,1% dell'importo complessivo IVA esclusa della fornitura

	Referente del Comune di Firenze.		
--	----------------------------------	--	--

Le penali si intendono salvo risarcimento di maggior danno.

Ai sensi dell'art. 113-bis comma 4 del D.Lgs. 50/2016, le penali non possono comunque superare, complessivamente, il 10 per cento dell'ammontare netto contrattuale. Al raggiungimento di tale soglia, l'Amministrazione si riserva la facoltà di avviare la risoluzione del contratto.

Art. 3 - Descrizione del servizio Manutenzione straordinaria

La manutenzione **straordinaria** (o **evolutiva**) comprende **170** giornate di sviluppo per coprire almeno i seguenti interventi:

- integrazione con il sistema di indicizzazione denominato *Elastic Search* (versione 7 o superiore) e conseguente personalizzazione del sistema di ricerca del front end Drupal, compresa la pagina di restituzione dei risultati
- revisione e ottimizzazione del sistema di *caching* del front end Drupal, eventualmente mediante l'introduzione di componenti di terze parti
- revisione dell'attuale *tema* attraverso un adeguato studio di usabilità, anche alla luce delle linee guida Agid per i servizi digitali della PA
- realizzazione di un sistema di newsletter o integrazione con newsletter di terze parti
- altri interventi che possono essere definiti in corso di esecuzione del contratto, nell'ambito delle giornate di manutenzione straordinaria.

L'erogazione delle giornate di manutenzione straordinaria avverrà secondo le seguenti modalità:

- **Richiesta:** ogni richiesta viene opportunamente registrata sul sistema di ticketing in modalità **change request**.
- **Progetto:** entro la tempistica sotto indicata (SLA5) il fornitore risponde, attivando il processo di analisi che può avere due esiti:
 - **Progetto esecutivo:** committente e fornitore approvano un progetto esecutivo che, nel rispetto dei principi di *privacy by design e by default* ai sensi del GDPR, definisce una tempistica per il soddisfacimento della richiesta. Il progetto deve prevedere un piano di test che includa opportune verifiche sulla sicurezza e sul rispetto della normativa sull'accessibilità.
 - **Annullamento richiesta:** committente e fornitore decidono di non procedere e di chiudere la richiesta.
- **Verifica di conformità:** a seguito di consegna definitiva di quanto concordato nel progetto esecutivo, mediante verbale di consegna, il committente eseguirà una verifica di conformità secondo il piano di test consegnato insieme al progetto definitivo. Nel caso in cui l'esito sarà negativo si procede ad una seconda consegna e relativa verifica di conformità. Nel caso in cui anche la seconda verifica e le successive abbiano esito negativo si applicano le penali previste (SLA8).

SLA di riferimento	Valore atteso	Penale: Causale	Penale: Importo
SLA5: Rispetto tempi di risposta per RI di tipo change request	Il Fornitore risponderà ad una RI di tipo change request entro 10 giorni lavorativi dall'orario della richiesta, prendendo in carico la segnalazione e producendo una prima versione di progetto.	Per ogni giorno lavorativo di ritardo nella risposta con presa in carico della segnalazione, calcolato entro la finestra di erogazione del servizio.	0,1% dell'importo complessivo IVA esclusa della fornitura
SLA6: Rispetto tempi di consegna per RI di tipo change request	Il Fornitore dovrà consegnare quanto previsto nel progetto <i>esecutivo</i> secondo la tempistica approvata.	Per ogni giorno lavorativo di ritardo nel rispetto della tempistica di progetto, calcolato entro la finestra di erogazione.	0,1% dell'importo complessivo IVA esclusa della fornitura
SLA7: Prima verifica di conformità	In caso di prima verifica di conformità con esito negativo il fornitore consegnerà una seconda consegna entro 10 giorni lavorativi	Per ogni giorno lavorativo di ritardo nel rispetto della tempistica di consegna della nuova versione rilasciata, calcolato entro la finestra di erogazione.	0,1% dell'importo complessivo IVA esclusa della fornitura
SLA8: Seconda e successive verifiche di conformità	Nel caso in cui la seconda e le successive verifiche di conformità abbiano esito negativo	Per ogni verifica di conformità con esito negativo	5% dell'importo dell'attività correlata alla richiesta

Le penali si intendono salvo risarcimento di maggior danno.

Ai sensi dell'art. 113-bis comma 4 del D.Lgs. 50/2016, le penali non possono comunque superare, complessivamente, il 10 per cento dell'ammontare netto contrattuale. Al raggiungimento di tale soglia, l'Amministrazione si riserva la facoltà di avviare la risoluzione del contratto.

Art. 4 - Modalità di consegna

Tutto il codice prodotto dal fornitore (patch correttiva, nuova componente, ecc.) deve essere consegnato attraverso lo strumento di controllo di versione **Git** sull'ambiente di riferimento *demo* (*drupaldemo.comune.intranet*), utilizzando il collegamento VPN che sarà opportunamente configurato.

Esiste, per ogni istanza Drupal, un corrispondente progetto Git (es.: *drupal7.git* e *drupal8.git*), scaricabile dal server *gitlab.comune.intranet*. Ogni progetto prevede tre distinti *rami* (*branch*), uno per ogni ambiente di riferimento:

- *demo* => ambiente *demo*
- *staging* => ambiente di *staging*
- *master* => ambiente di *produzione*

le consegne devono essere effettuate sul ramo *demo* del corrispondente progetto Git: accedendo all'ambiente *demo* sopra indicato, il fornitore dovrà verificare il corretto funzionamento del codice consegnato direttamente sui sistemi dell'Ente.

Per quanto riguarda Drupal 8, nel caso la consegna consista in modifiche al DB di uno o più siti web, questa deve essere effettuata attraverso l'*esportazione* su file system delle modifiche che

interessano il DB un una cartella distinta per ogni sito web e trasmessa tramite Git sul ramo *demo*. È cura del fornitore *importare* le configurazioni consegnate per verificarne il corretto funzionamento.

Tutte le consegne, salvo diversa indicazione del committente, devono avvenire attraverso un verbale di consegna ed un piano di test precedentemente concordato tra le parti.

Art. 5 - Descrizione dell'infrastruttura

L'infrastruttura su cui è dispiegato il front end Drupal del Comune di Firenze è costituita, **ad oggi**, da due istanze, una Drupal 7 e una Drupal 8, utilizzate in modalità multi-site e replicate attraverso Git sui tre ambienti di riferimento *demo*, *staging* e *produzione*.

5.1. Multi-site

La modalità multi-site (<https://www.drupal.org/docs/7/multisite/multi-site-sharing-the-same-code-base>) permette di avere un'unica installazione di Drupal per tutti i siti web sviluppati con la stessa major release (es.: 8.x).

Con questa configurazione ogni volta si deve aggiornare il codice su una specifica componente (core, modulo, tema, libreria, ecc.) lo si fa una sola volta per tutti i siti della stessa versione Drupal su un ambiente di riferimento (solitamente *demo*) e lo si trasferisce sugli altri ambienti tramite Git.

5.2. Ambienti di riferimento

Come già evidenziato, il front end Drupal del Comune di Firenze è costituita da tre ambienti/istanze di riferimento:

- *Demo*. È l'ambiente di riferimento per il fornitore, sul quale deve dispiegare e testare le proprie consegne.
- *Staging*. È l'ambiente di pre-produzione, analogo in tutto e per tutto all'ambiente di *produzione* dal punto di vista del dispiegamento, ovvero dell'HW (virtuale) e delle versioni di tutte le componenti SW extra Drupal (OS, Apache, PHP, DB server, Git client, Drush).
- Produzione.

5.3. Dispiegamento

I server coinvolti nel dispiegamento dell'infrastruttura Drupal sono i seguenti:

- *Server 1*. È la macchina su cui è dispiegato l'ambiente *demo*, collocata in LAN, col seguente software a bordo:
 - OS Centos 7.x
 - Apache 2.4.x
 - PHP 7.2.x
 - PostgreSQL 9.4.x
 - 10.1.x-MariaDB
 - Drupal 7.x, Drupal 8.x
 - Drush 8.1.x

- Git (client) 1.8.3.x
- *Cluster 1.* È un cluster di 3 nodi, collocati in LAN, anteposti da un bilanciatore di carico collocato in rete pubblica. Su questo cluster sono dispiegati gli ambienti staging e produzione, ognuno dei tre nodi ha le seguenti caratteristiche:
 - OS Centos 7.x
 - Unison 2.48.x
 - Apache 2.4.x
 - PHP 7.2.x
 - Drupal 7.x, Drupal 8.x
 - Drush 8.1.x
 - Git (client) 2.16.x

Il software *Unison* è installato come servizio locale di ogni nodo e permette la sincronizzazione in tempo reale di più cartelle, ognuna configurata come servizio a se stante. Sono sottoposte a sincronizzazione:

- Tutte le cartelle che contengono le istanze Drupal, ovvero *drupal7*, *drupal7staging*, *drupal8* e *drupal8staging*
- La cartella in cui vengono salvati i *file privati*
- I file di configurazione di Apache, in particolare le configurazioni relative ai VirtualHost
- *Server 3.* È il DB server contenente le istanze di *staging* e di *produzione* dei DB:
 - OS Centos 7.x
 - 10.1.x-MariaDB
 - PostgreSQL 9.6.x

Art. 6 - Obblighi per il fornitore

Si precisa che il fornitore dovrà, entro 1 mese dalla comunicazione dell'aggiudicazione, strutturare un team dedicato all'interno del quale lo stesso mette a disposizione dell'Amministrazione, per tutta la durata del servizio, almeno due figure professionali fornite delle seguenti esperienze e competenze, documentate tramite curricula:

- amministrazione e sviluppo per almeno due anni in ambiente Drupal 7 o superiore, di cui almeno uno dei due anni in ambiente Drupal 8, anche non continuativa
- comprovata conoscenza del sistema di versionamento del codice *Git*
- sviluppo di almeno un sito web conforme alle linee guida Agid per i servizi digitali della PA
- comprovata esperienza nel campo dell'usabilità dei siti web

- amministrazione e tuning per almeno un anno, anche non continuativo, su almeno due tra i seguenti tre DBMS: MariaDB, PostgreSQL, MySQL
- comprovata esperienza nell'utilizzo di ambienti in configurazioni multi-livello, ovvero *application server* e *DBMS* dispiegati su macchine distinte
- comprovata esperienza nell'utilizzo di ambienti in configurazioni *cluster*, composte da almeno due nodi, con classiche funzionalità di load balancing e fault tolerance.

È richiesta al fornitore la disponibilità per almeno un incontro mensile da svolgersi anche per via telematica (telefono o conference call) allo scopo di definire lo stato di avanzamento dei lavori, risolvere eventuali problematiche che dovessero sorgere nel corso dell'esecuzione del contratto e pianificare le attività di manutenzione straordinaria. L'incontro di avvio, da svolgersi entro 15 giorni dalla stipula del contratto, così come un secondo incontro di metà incarico, saranno in presenza, ovvero si svolgeranno a Firenze nella sede che sarà il committente ad indicare.

Art. 7 - Durata e parti del contratto. Sospensioni

1. Il presente appalto avrà durata di 2 anni a partire dalla sottoscrizione del contratto.
2. Ai sensi dell'art. 32 comma 8 del D.Lgs. 50/2016, è ammessa l'esecuzione in via d'urgenza nelle more di stipula del contratto.
3. L'Amministrazione comunale si riserva la facoltà di rinnovare il contratto, alle medesime condizioni, per una durata pari ad ulteriori 12 mesi.
4. La stazione appaltante, qualora in corso di esecuzione si renda necessario un aumento o una diminuzione delle prestazioni fino a concorrenza del quinto dell'importo del contratto, può imporre all'appaltatore l'esecuzione alle stesse condizioni previste nel contratto originario. In tal caso l'appaltatore non può far valere il diritto alla risoluzione del contratto, ai sensi dell'art. 106 comma 12 D.Lgs. 50/2016.
5. Le condizioni di cui al presente capitolato hanno validità per tutta la durata contrattuale e per l'eventuale estensione in attesa del successivo rinnovo.
6. Ogni spesa relativa alla stipula del contratto è a carico del fornitore.
7. L'offerta economica nonché il dettaglio presentato dal fornitore saranno allegati al contratto.

Art. 8 - Modalità di fatturazione e pagamento

1. Al fine di liquidare il corrispettivo, il fornitore dovrà far pervenire all'Amministrazione la documentazione indicata all'Art. 4 - nei tempi previsti dal comma seguente. La stessa sarà oggetto di verifica da parte dell'Ente – come indicato al successivo Art. 9 - e, in caso di esito positivo, il RUP provvede a richiedere l'emissione della fattura che sarà liquidata nei termini di legge.
2. La documentazione di cui sopra dovrà essere prodotta nei tempi sotto indicati:
 - a. ogni anno al 30/06 e al 31/12 per la manutenzione ordinaria;

- b. secondo le tempistiche che saranno individuate nel progetto o nei progetti esecutivi concordati tra committente ed esecutore.
3. Il fornitore dovrà sempre riportare obbligatoriamente nelle fatture gli estremi del contratto, il codice CIG e gli estremi della determinazione dirigenziale che autorizza la spesa.
4. Le fatture in formato elettronico dovranno essere intestate: direzione Sistemi Informativi - Comune di Firenze - Via R. Giuliani, 250 – 50141 Firenze, che curerà le procedure per la loro liquidazione.
5. Il fornitore provvederà all'invio delle stesse tramite il Sistema di Interscambio (SDI).
6. Il pagamento, al netto delle eventuali penali applicate, verrà effettuato entro 30 (trenta) giorni dalla data di ricevimento della relativa fattura e sarà comunque subordinato alla verifica della regolarità contributiva risultante dal Documento Unico di Regolarità Contributiva (DURC).
7. Ai fini del pagamento del corrispettivo il fornitore dovrà utilizzare uno o più conti correnti bancari o postali dedicati alle commesse pubbliche, secondo quanto previsto dalla Legge n. 136 del 13/08/2010.

Art. 9 - Verifiche ed emissione del certificato di regolare esecuzione (C.R.E.)

1. Tenuto conto delle caratteristiche della prestazione oggetto del presente capitolato, le verifiche sulla stessa si svolgeranno nel corso dell'esecuzione del contratto, da parte del RUP, congiuntamente al Direttore dell'esecuzione (DEC) se nominato. Sulla scorta dei documenti prodotti dalla ditta, il DEC emette il SAL ed invia lo stesso al RUP unitamente ad una relazione. Se il RUP concorda con quanto espresso dal DEC invita la ditta a fornire la fattura ed emette il certificato di pagamento nonché l'attestazione di regolare esecuzione.
2. Ai sensi dell'art. 102 comma 2 del D.Lgs. 50/2016, al termine dell'esecuzione il RUP emette il C.R.E., per certificare che l'oggetto del contratto, in termini di prestazioni, obiettivi e caratteristiche tecniche, economiche e qualitative, è stato eseguito nel rispetto delle previsioni contrattuali.

Art. 10 - Organizzazione e gestione del rapporto contrattuale

1. Fanno parte del contratto:
 - a. la documentazione di gara
 - b. il presente Capitolato.
2. Il Comune di Firenze – Direzione Sistemi Informativi (DSI), se ritenuto necessario, provvederà a nominare un Direttore dell'Esecuzione del Contratto allo scopo di assicurare la regolare esecuzione del contratto stesso verificando che le attività e le prestazioni contrattuali siano eseguite in conformità dei documenti contrattuali.
3. Il Direttore dell'Esecuzione del Contratto (DEC), che può coincidere con il Responsabile Unico del Procedimento (RUP), può avvalersi allo scopo di uno o più assistenti.

4. Tutte le comunicazioni ufficiali della Ditta in merito alla fornitura dovranno essere indirizzate al direttore dell'esecuzione del contratto e, eventualmente, in copia a terzi come richiesto. Analogamente tutte le comunicazioni del Comune saranno indirizzate ai referenti della Ditta.
5. Il fornitore ha l'obbligo di predisporre appositi canali di comunicazione dedicati quali: telefono, mail, PEC, etc.
6. Il fornitore dovrà nominare, nella propria offerta, un referente tecnico e un referente commerciale (possono essere anche la stessa persona) con il compito di rappresentare e impegnare la ditta stessa nella fase esecutiva del contratto. Tali responsabili saranno gli interlocutori dell'Ente ogniqualvolta si presentino problemi nell'erogazione dei servizi oggetto della presente fornitura.
7. Il fornitore si assume tutte le responsabilità inerenti eventuali infortuni o danni a persone o cose arrecati all'Ente o a terze parti, durante lo svolgimento di attività.
8. Il fornitore si impegna ad ottemperare a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti, derivanti da disposizioni legislative, regolamenti e norme contrattuali vigenti in materia di lavoro, assicurazioni sociali e previdenza, assumendo a suo carico tutti gli oneri relativi.

Art. 11 - Osservanza delle norme in materia di lavoro

1. Il fornitore è tenuto all'osservanza rigorosa delle disposizioni in materia di collocamento, igiene sicurezza sul lavoro anche con riguardo alla nomina del responsabile della sicurezza, di tutela dei lavoratori in materia contrattuale e sindacale, delle norme relative alle assicurazioni obbligatorie ed antinfortunistiche, previdenziali ed assistenziali e deve adottare tutti i procedimenti e le cautele atte a garantire l'incolumità e la sicurezza delle persone addette e dei terzi con scrupolosa osservanza delle norme antinfortunistiche e di tutela della salute dei lavoratori in vigore nel periodo contrattuale.
2. A richiesta dell'Amministrazione il fornitore è tenuto, in ogni momento, a dimostrare la regolare applicazione delle norme contrattuali di lavoro, delle norme assicurative, previdenziali e antinfortunistiche relative al personale dalla stessa impiegato.
3. Si evidenzia che le attività ed i servizi oggetto dell'affidamento di cui trattasi non interferiscono con quelle di questa Azienda in maniera tale da creare rischi, quindi, il conseguente importo degli oneri della sicurezza per rischio da interferenze è pari a zero.

Art. 12 - Protocollo di legalità e codici di comportamento

1. Il fornitore deve accettare e sottoscrivere le seguenti clausole di cui all'art. 2 dell'Intesa per la prevenzione dei tentativi di infiltrazione della criminalità organizzata negli appalti pubblici di seguito riportate:

“Clausola n. 1

La sottoscritta impresa dichiara di essere a conoscenza di tutte le norme pattizie di cui all'intesa per la legalità sottoscritta il 10/10/2019 dalla stazione appaltante con la Prefettura – Ufficio territoriale del Governo di Firenze e di accettarne incondizionatamente il contenuto e gli effetti.”

“Clausola n. 2

La sottoscritta impresa dichiara di conoscere e di accettare la clausola espressa che prevede la risoluzione immediata ed automatica del contratto ovvero la revoca dell'autorizzazione al subappalto o subcontratto, qualora dovessero essere comunicate dalla Prefettura - Ufficio territoriale del Governo competente le informazioni interdittive di cui all'art. 91 del decreto legislativo 6 settembre 2011, n. 159. Qualora il contratto sia stato stipulato nelle more dell'acquisizione delle informazioni del Prefetto, sarà applicata, a carico dell'impresa oggetto dell'informativa interdittiva successiva, anche una penale nella misura del 15% del valore del contratto ovvero, quando lo stesso non sia determinato o determinabile, una penale pari al valore delle prestazioni al momento eseguite; la stazione appaltante potrà detrarre automaticamente l'importo delle predette penali dalle somme dovute, ai sensi dell'art. 94, comma 2, del decreto legislativo 6 settembre 2011, n. 159, in occasione della prima erogazione utile.”

“Clausola n. 3

La sottoscritta impresa dichiara di conoscere e di accettare la clausola risolutiva espressa che prevede la risoluzione immediata ed automatica del contratto ovvero la revoca dell'autorizzazione al subappalto o subcontratto, in caso di grave o reiterato inadempimento delle disposizioni in materia di collocamento, igiene e sicurezza sul lavoro anche con riguardo alla nomina del responsabile della sicurezza e di tutela dei lavoratori in materia contrattuale. A tal fine si considera, in ogni caso, inadempimento grave: I. la violazione di norme che ha comportato il sequestro del luogo di lavoro, convalidato dall'autorità giudiziaria; II. l'inottemperanza alle prescrizioni imposte dagli organi ispettivi; III. l'impiego di personale della singola impresa non risultante dalle scritture o da altra documentazione obbligatoria in misura pari o superiore al 15% del totale dei lavoratori regolarmente occupati nel cantiere o nell'opificio;”

2. **Il fornitore dichiara di accettare** gli obblighi derivanti dal **CODICE DI COMPORTAMENTO** adottato dal Comune di Firenze con Delibera di Giunta Comunale n. 2013/G/00471 del 30/12/2013 e **di impegnarsi** ad osservare ed a fare osservare ai propri dipendenti e collaboratori il suddetto codice, pena la risoluzione del contratto;

Art. 13 - Risoluzione del contratto

1. Tutte le clausole del presente Capitolato sono essenziali e, pertanto, ogni eventuale inadempienza può produrre un'immediata risoluzione del contratto stesso, di diritto e di fatto, con esclusione di ogni formalità legale o di pronuncia di arbitri o di magistrati.
2. Le inadempienze del fornitore devono essere contestate per iscritto dall'Amministrazione Comunale con fissazione di un termine per la relativa regolarizzazione e danno luogo alla risoluzione contrattuale in caso di persistente inottemperanza del termine stabilito.
3. In tal caso, l'Amministrazione Comunale potrà procedere nei confronti del fornitore alla determinazione dei danni eventualmente sofferti, rivalendosi con l'incameramento della garanzia definitiva e, e se ciò non bastasse, agendo per il risarcimento completo dei danni subiti.
4. In caso di risoluzione, per la quale sarà dato preavviso di almeno 15 giorni, sarà dovuto unicamente il compenso per il servizio svolto fino al momento dell'interruzione.

5. In ogni caso, pur in presenza di risoluzione, il fornitore sarà tenuto ad effettuare le prestazioni strettamente necessarie, richieste dal committente, per consentire il subentro del nuovo appaltatore.
6. L'Amministrazione avrà la facoltà di risolvere il contratto, con tutte le conseguenze che tale risoluzione comporta, sia di legge, sia previste dalle disposizioni del presente capitolato, anche nelle seguenti ipotesi:
 - a. Cessione del contratto, dell'attività, atti di pignoramento e sequestro a carico dell'impresa, fallimento;
 - b. Fallimento o altre cause che possano pregiudicare l'espletamento del servizio, salvo il recupero dei maggiori danni sulla garanzia definitiva.
 - c. Come già indicato al precedente art. 3, in caso di superamento dell'importo del 10% dell'ammontare netto contrattuale a seguito dell'applicazione di una o più penali, ai sensi dell'art. 113-bis comma 4 del D.Lgs. 50/2016.
7. La risoluzione del contratto è disposta con atto dell'organo competente da notificare al fornitore ai sensi e per gli effetti dell'art. 108 del D.Lgs. 50/2016.

Art. 14 - Recesso

1. Il recesso dal contratto è soggetto alla disciplina dell'art. 109 del D.Lgs. 50/2016.

Art. 15 - Modifiche del contratto

1. Le modifiche, nonché le varianti del presente contratto devono essere autorizzate dal RUP.
2. Si applicano in ogni caso le disposizioni dell'art. 106 del D.Lgs. 50/2016.

Art. 16 - Subappalto

1. È vietata qualunque cessione di tutto o di parte della fornitura ad altre ditte sotto pena di risoluzione del contratto, nonché del risarcimento di ogni eventuale conseguente danno.
2. L'affidatario potrà affidare in subappalto i servizi compresi nel contratto previa autorizzazione della stazione appaltante purché:
 - a. l'affidatario del subappalto non abbia partecipato alla procedura per l'affidamento dell'appalto;
 - b. all'atto dell'offerta il fornitore abbia indicato le attività che intende subappaltare o concedere in cottimo;
 - c. il fornitore dimostri l'assenza in capo ai subappaltatori dei motivi di esclusione di cui all'art. 80 del D.Lgs. 50/2016 e ss.mm.ii.
 - d. il subappaltatore sia in possesso dei necessari requisiti di ordine speciale.
3. Qualora l'appaltatore si sia riservato in sede di gara la facoltà di ricorrere al subappalto, lo stesso potrà essere autorizzato nei limiti e con le modalità previste dall'art. 105 del D. Lgs. 50/2016.

4. Per tutto quanto non disciplinato dal presente articolo, si rinvia a quanto disposto dall'art. 105 del D.Lgs. 50/22016.

Art. 17 - Revisione e invariabilità dei prezzi

1. Il rischio dell'esecuzione del presente appalto è a totale carico dell'Appaltatore. L'art. 1664 c.c., 1° comma, non si applica al presente appalto. E' possibile procedere alla revisione dei prezzi esclusivamente nei casi, con le modalità e nei limiti di cui all'art. 106, comma 1, lett. a) del D.lgs.n.50 del 2016. Non si procede alla revisione dei prezzi in aumento quando la variazione dei prezzi è imputabile a fatto dell'Appaltatore.
2. Nei prezzi offerti e contrattualmente fissati si intendono compresi e compensati tutti gli oneri di cui all'appalto, tutto incluso e nulla escluso, per la completa attuazione dell'appalto.
3. Il fornitore, pertanto, non avrà diritto alcuno di pretendere sovrapprezzi o indennità di alcun genere per aumento dei costi, perdite o qualsiasi altra sfavorevole circostanza che possa verificarsi dopo la data dell'offerta.

Art. 18 - Garanzie

1. Il fornitore, a garanzia del regolare adempimento della fornitura, sarà tenuto a prestare una garanzia definitiva sotto forma di cauzione o fideiussione con le modalità previste dall'art. 103 comma 1 e 2 D. Lgs. 50/2016.
2. La mancata costituzione della suddetta garanzia entro 15 (quindici) giorni dalla richiesta del committente determina la decadenza dell'affidamento.
3. La garanzia fideiussoria, valida per tutto il periodo contrattuale, è svincolata secondo le modalità previste dall'art. 103 D.Lgs. 50/2016.

Art. 19 - Polizza RCT

1. L'Aggiudicatario è obbligato, ai fini della stipula del Contratto, a presentare idonea copertura assicurativa, per le seguenti garanzie, attinenti allo svolgimento di tutte le attività oggetto del Contratto:
Responsabilità civile terzi per fatti colposi, errori od omissioni causati dall'aggiudicatario o da persone di cui l'aggiudicatario è tenuto a rispondere per le seguenti attività (comprese quelle relative e complementari) previste dall'appalto:

Condizioni e limiti richiesti:

- a. Massimale minimo per evento/anno: € 6.000.000,00
- b. Estensione della qualifica di terzi ai dipendenti dell'Amministrazione, i subappaltatori e loro dipendenti

Art. 20 - Trattamento dati. Obblighi di riservatezza.

1. Il fornitore è tenuto a garantire il rispetto delle disposizioni in materia di trattamento dei dati personali (e in particolare quelle contenute nel regolamento UE 2016/679) con specifico riferimento alle misure di sicurezza adeguate, al rispetto dei principi di privacy by design e privacy by default, nonché delle prescrizioni specificatamente dal Titolare e suoi delegati durante l'espletamento della fornitura.
2. Con la sottoscrizione del presente capitolato il fornitore assume, nella persona indicata come referente della presente fornitura, il ruolo, gli obblighi e le responsabilità del responsabile privacy ai sensi dell'art. 28 del Regolamento UE n. 679/2016.
3. Il fornitore provvede ad individuare al proprio interno, ai sensi del medesimo art. 28, i soggetti autorizzati al trattamento dei dati personali per l'esecuzione del presente Capitolato.
4. Il fornitore ha l'obbligo di mantenere riservati i dati e le informazioni, ivi comprese quelle che transitano per le apparecchiature di elaborazione dati, di cui venga in possesso e, comunque, a conoscenza, di non divulgarli in alcun modo e in qualsiasi forma e di non farne oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione della presente fornitura, anche successivamente alla cessazione di efficacia del rapporto contrattuale.
5. Al termine della esecuzione della presente fornitura, il fornitore è tenuto a distruggere ogni supporto informatico, cartaceo e/o di qualsiasi altra natura ancora in suo possesso, nei quali siano contenuti i dati e le informazioni, ivi comprese quelle che transitano per le apparecchiature di elaborazione dati, di cui venga in possesso e, comunque, a conoscenza, nel corso del rapporto contrattuale, in conformità a quanto all'uopo previsto dalla normativa sul trattamento dei dati personali (D.Lgs. n. 196/2003 ss.mm. e Regolamento UE 675/2016) e fermo restando altresì l'obbligo di restituzione al committente dei predetti dati ed informazioni.
6. L'obbligo di cui ai precedenti commi sussiste, altresì, relativamente a tutto il materiale originario o predisposto in esecuzione della presente fornitura; tale obbligo non concerne i dati che siano o divengano di pubblico dominio.
7. Il fornitore è responsabile per l'esatta osservanza da parte dei propri dipendenti, consulenti e collaboratori, nonché dei propri eventuali subappaltatori e dei dipendenti, consulenti e collaboratori di questi ultimi, degli obblighi di segretezza sopra indicati.
8. In caso di inosservanza degli obblighi di riservatezza, il committente ha la facoltà di dichiarare risolto di diritto il presente contratto, fermo restando che il fornitore sarà tenuto a risarcire tutti i danni che dovessero derivare da tale comportamento al committente.

Art. 21 - Foro competente

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

2. È escluso il ricorso all'arbitrato e alla commissione. Per la definizione delle controversie si applicheranno gli artt. 208 e seguenti del D. lgs. n. 50/2016.
3. Per tutto quanto non diversamente previsto si applicano le disposizioni di cui al D.Lgs. 50/2016 e alle vigenti norme di legge e regolamentari in materia di appalti pubblici di forniture.