



**Avviso Pubblico PNRR – Missione 1 – Componente 1 – Investimento 1.2 ABILITAZIONE AL CLOUD PER LE PA LOCALI COMUNI - FINANZIATO DALL'UNIONE EUROPEA - NextGenerationEU. CUP: H11C23001090006.**

**TRATTATIVA DIRETTA ex art.76, comma 2, D. Lgs 36/2023**

per:

**ABILITAZIONE AL CLOUD PER IL SERVIZIO PRATICHE SUAP AUTORIZZAZIONI – CONCESSIONI DEL COMUNE DI FIRENZE**

### **1. RELAZIONE SULLO SCENARIO ESISTENTE**

In coerenza con la Strategia Cloud Italia definita dal Dipartimento della Trasformazione Digitale presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri, il relativo Regolamento dei Servizi Cloud adottato dall'Agenzia per l'Italia Digitale con determinazione n. 628/2021 del 15 dicembre 2021 ed il Modello per la predisposizione e della classificazione dei dati e dei servizi della PA predisposto dall'Agenzia per la Cybersicurezza nazionale con il Regolamento del 18 gennaio 2022, il Comune di Firenze ha avviato il percorso di migrazione dei propri dati e servizi digitali verso il cloud della Pubblica Amministrazione.

### **2. ESIGENZE E PROGETTO DI EVOLUZIONE DELLO SCENARIO**

Le esigenze di progetto riguardano la necessità di procedere con l'abilitazione al cloud di n. 1 servizio, come definiti dall'*Avviso Pubblico PNRR Missione 1 Componente 1 Investimento 1.2 ABILITAZIONE AL CLOUD PER LE PA COMUNI finanziato dall'Unione Europea – NextGenerationEU*, in particolare:

- PRATICHE SUAP AUTORIZZAZIONI - CONCESSIONI

La trasformazione dei servizi sopra indicati dovrà contemplare la migrazione dei dati ad essi afferenti ed al ripristino delle integrazioni ed interazioni attualmente in esercizio con altre applicazioni in esecuzione presso il sistema informativo comunale verso una modalità di erogazione Software as a Service (SaaS).

### **3. OGGETTO DELL'APPALTO**

Con la presente si intende affidare le attività di abilitazione al cloud di n. 1 servizi, in particolare:

- PRATICHE SUAP AUTORIZZAZIONI - CONCESSIONI

attualmente in esercizio ed erogata per il tramite dell'infrastruttura tecnologica dell'amministrazione in modalità *on-premise*.



Si richiede, pertanto, la predisposizione di un progetto di migrazione dei servizi, sopra indicati, e la relativa messa in opera delle relative attività, descrivendo le funzionalità della nuova soluzione che verrà fornita ed erogata in modalità *Software as a Service*, comprensiva delle caratteristiche della piattaforma cloud utilizzata.

La piattaforma cloud utilizzata dovrà obbligatoriamente dimostrare di rispettare i principi del **Do No Significant Harm (DNSH)** attraverso la compilazione dell'allegata Checklist DNSH.

Il progetto deve descrivere, altresì, le caratteristiche di sicurezza fisica, politiche di backup e disaster recovery adottate, le modalità di estrazione dei dati e dei log creati sul servizio in caso di recesso o interruzione del contratto da parte del committente, oltre ai requisiti di rete necessari per l'accesso al servizio, i quali saranno considerati mandatori per il collaudo della soluzione.

Si richiede inoltre il pieno rispetto del Regolamento UE 2016/679 (GDPR): in particolare dovranno essere indicate le misure tecniche e organizzative adottate per la sicurezza di eventuali dati personali trattati nel corso dell'erogazione del servizio SaaS.

Si richiede, inoltre, di presentare una pianificazione delle fasi del progetto di migrazione con evidenza degli attori coinvolti, distinguendo tra fornitore e uffici del committente, e le modalità di integrazione applicativa con altri sistemi informativi attualmente attivi con la soluzione on-premise, tale aspetto è fondamentale per garantire la continuità di servizio a seguito dell'abilitazione al cloud.

La pianificazione delle attività e la relativa esecuzione non deve essere superiore a 14 mesi, ciò al fine di consentire la conclusione del progetto nei tempi previsti dal cronoprogramma della fase di realizzazione dell'Avviso Pubblico PNRR Missione 1 Componente 1 Investimento 1.2 ABILITAZIONE AL CLOUD PER LE PA COMUNI finanziato dall'Unione Europea – NextGenerationEU e garantire all'amministrazione comunale di avviare e gestire la relativa fase di asseverazione tecnica entro le scadenze previste.

In virtù delle tempistiche definite dal cronoprogramma della fase di realizzazione dell'Avviso Pubblico PNRR Missione 1 Componente 1 Investimento 1.2 ABILITAZIONE AL CLOUD PER LE PA COMUNI finanziato dall'Unione Europea – NextGenerationEU, se le dipendenze funzionali da altri sistemi informativi, attualmente operative sulla soluzione on-premise e necessarie ad essere ripristinate nella modalità di erogazione cloud, dovessero rivelarsi oggetto di reingegnerizzazione e quindi incompatibili i tempi sopra indicati, è ammessa, in alternativa, la presentazione di una pianificazione finalizzata alla realizzazione di una soluzione d'interoperabilità basata su esposizione e/o consumo di API di tipologia REST unitamente ad una soluzione temporanea che garantisca la continuità di servizio degli uffici comunali. I costi per l'implementazione della soluzione temporanea e della eventuale reingegnerizzazione sono ricompresi nell'importo del presente appalto

Il progetto dovrà, inoltre, soddisfare i seguenti requisiti:

- La soluzione SaaS proposta deve essere certificata per la pubblica amministrazione che dovrà essere dimostrata con la presenza a **Catalogo delle Infrastrutture Digitali e dei Servizi Cloud** dell'Agenzia per la cybersicurezza nazionale (ACN);



- La soluzione dovrà essere predisposta per integrare l'autenticazione degli utenti con **Microsoft Entra ID**, in particolare con il tenant del Comune di Firenze, e altresì configurabile con altri servizi di autenticazione che implementano la modalità standard OAuth 2.0;
- La soluzione dovrà prevedere opportuno Isolamento dei dati del Comune di Firenze rispetto ad altri eventuali clienti che utilizzano la stessa soluzione SaaS;
- Il progetto di migrazione dovrà prevedere la comunicazione al committente di un aggiornamento periodico (almeno mensile) riguardo allo stato avanzamento del completamento delle fasi;
- La soluzione dovrà prevedere un servizio di supporto aggiuntivo per almeno i primi 3 (tre) mesi post *cloud go-live* per intercettare e risolvere in tempi rapidi eventuali anomalie *bloccanti*, ovvero anomalie che impediscono completamente o parzialmente l'utilizzo di una o più funzionalità principali del software.

Il documento di progetto dovrà essere intitolato: *Progetto di Abilitazione al Cloud* e dovrà contenere la chiara corrispondenza tra il singolo, servizio così come elencato al paragrafo 2, ed il servizio SaaS (*nome prodotto*) presente a Catalogo delle Infrastrutture Digitali e dei Servizi Cloud dell'Agenzia per la cybersicurezza nazionale (ACN).

#### 4. IMPORTO DELLA PRESTAZIONE

Il corrispettivo è fissato nel limite massimo di **€ 230.000,00** (duecentotrentamila/00) oltre IVA nei termini di legge al 22%,

L'offerta dovrà contenere almeno i seguenti dettagli di spesa:

- a) Coordinamento di Progetto;
- b) Configurazione iniziale di infrastruttura;
- c) Configurazione/Realizzazione integrazioni applicative
- d) Eventuale Migrazione Dati;
- e) Configurazione applicativa;
- f) Testing e collaudo;
- g) Supporto post avvio in produzione
- h) Supporto al processo di Asseverazione Tecnica;
- i) Canone Annuale SaaS della soluzione (il primo anno è da intendersi compreso nell'importo del presente appalto).

***L'importo del presente appalto è comprensivo del primo anno di Canone Annuale SaaS della soluzione.***

Verrà accettata solo l'offerta con valore economico complessivo minore o uguale al limite massimo sopra indicato e dovrà pervenire tramite la apposita funzionalità messa a disposizione dalla piattaforma telematica START oppure attraverso il portale [www.acquistiinrete.it](http://www.acquistiinrete.it) Mercato



Elettronico della Pubblica Amministrazione (MEPA) a discrezione stazione appaltante, entro e non oltre il termine perentorio previsto dalla procedura telematica.

Il criterio di aggiudicazione del presente appalto il criterio del minor prezzo.

Si ritiene che non sussistano oneri per la sicurezza di cui al D.Lgs. 81/2008. Pertanto, il quadro dell'ammontare dell'appalto è il seguente:

- Soggetti a ribasso d'asta **€ 230.000,00**;
- Oneri per la sicurezza (D. Lgs. n.81/2008) **€ 0,00**.

Il valore complessivo stimato dell'appalto, comprensivo delle eventuali opzioni esercitabili dalla Stazione Appaltante durante l'intero periodo contrattuale, è di € 230.000,00 (duecentotrentamila /00) oltre IVA.

Il contratto sarà costituito da:

- La presente scheda;
- Il Progetto di Abilitazione al Cloud;
- L'offerta economica;
- Il documento di stipula ed eventuali allegati.

## 5. REQUISITI OBBLIGATORI DI PARTECIPAZIONE

L'operatore economico deve essere in possesso dei seguenti requisiti di partecipazione:

- **Requisiti di ordine generale** di cui al Titolo IV, Capo II, Parte V del D. Lgs. 36/2023;
- **Requisiti di idoneità professionale** (art. 100, co.1, lett. a) del D. Lgs. 36/2023): iscrizione alla CCIAA con oggetto sociale attinente alla prestazione richiesta nel presente documento;
- **Requisiti di capacità tecnico-professionale** (art. 100, co. 1, lett. c), D. Lgs. 36/2023): documentate esperienze pregresse, idonee a dimostrare la capacità tecnico-professionale per la realizzazione del progetto;

Le dichiarazioni sostitutive rese per la partecipazione alla presente trattativa diretta sono soggette a verifica ai sensi e per gli effetti del D.P.R. 445/2000 ss.mm. Ogni altra dichiarazione rilasciata per il presente appalto è soggetta a verifica ai sensi e per gli effetti del medesimo D.P.R. 445/2000 ss.mm.

Le dichiarazioni sui requisiti di ordine generale e speciale devono essere rilasciate nel DGUE e nel Mod. "Integrazioni al DGUE".

L'Amministrazione può richiedere chiarimenti ed integrazioni delle dichiarazioni presentate nonché procedere, in qualsiasi momento ad accertamenti d'ufficio circa i requisiti documentati dalle imprese tramite le dichiarazioni medesime al cui possesso è subordinata l'aggiudicazione. Qualora dagli accertamenti in questione emergano dichiarazioni non veritiere, l'Amministrazione, salvi gli eventuali adempimenti previsti ai sensi della legge penale, provvederà, in conformità all'ordinamento vigente, alla revoca degli atti eventualmente già adottati in favore dell'impresa ed



alla segnalazione all'ANAC, come previsto dalla normativa vigente in materia. La proposta sarà subordinata a tutte le verifiche e gli accertamenti di legge.

## 6. MOTIVI DI ESCLUSIONE

Si applicano le cause di esclusione di cui agli artt. 94 - 98 del D. Lgs 36/2023.

Non si procederà ad aggiudicazione nel caso in cui l'Operatore economico abbia affidato incarichi in violazione dell'art. 53, comma, 16-ter, del D.Lgs. del 2001 n. 165 a soggetti che hanno esercitato, in qualità di dipendenti, poteri autoritativi o negoziali presso l'amministrazione affidante negli ultimi 3 (tre) anni.

## 7. DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA OBBLIGATORIA RICHIESTA

Il presente appalto, in quanto rientrante nei programmi cofinanziati dai fondi strutturali dell'Unione Europea ricade nell'ambito di applicazione dell'art. 47 del Decreto-legge 31 maggio 2021, n. 77, convertito in Legge n. 108 del 29 luglio 2021, e delle Linee Guida di cui al D.P.C.M., Dipartimento per le Pari Opportunità, del 7 dicembre 2021, che perseguono le finalità stabilite dal citato art. 47. Pertanto, all'operatore che partecipa alla presente procedura sono applicabili i requisiti necessari di seguito elencati.

### 1. Rapporto sulla situazione del personale per operatori economici che occupano oltre 50 dipendenti (art. 47, comma 2 DL 77/2021)

Ai sensi dell'art. 47, comma 2, del DL 31/05/2021 n. 77, convertito con modificazioni dalla L. 108/2021, gli operatori economici tenuti alla redazione del rapporto sulla situazione del personale, ai sensi dell'art. 46 del D. Lgs 11/04/2006, n. 198, producono, a pena di esclusione, al momento della presentazione della offerta, copia dell'ultimo rapporto redatto, con attestazione della sua conformità a quello eventualmente trasmesso alle rappresentanze sindacali aziendali e alla consigliera e al consigliere regionale di parità, ovvero, in caso di inosservanza dei termini previsti dal comma 1 del medesimo art. 46, con attestazione della sua contestuale trasmissione alle rappresentanze sindacali aziendali e alla consigliera e al consigliere regionale di parità.

### 2. Assolvimento degli obblighi in materia di lavoro delle persone con disabilità (art. 47, comma 4 DL 77/2021)

Ai sensi dell'art. 17, L. 12/03/1999, n. 68, le imprese, pubbliche o private, sono tenute a presentare, a pena di esclusione, al momento della presentazione dell'offerta la dichiarazione del legale rappresentante che attesti di essere in regola con le norme che disciplinano il diritto al lavoro delle persone con disabilità. Costituisce altresì causa di esclusione dalla procedura il mancato rispetto, al momento della presentazione dell'offerta, degli obblighi in materia di lavoro delle persone con disabilità di cui alla L. 12/03/1999, n. 68.

### 3. Obblighi di assunzione per l'occupazione giovanile e femminile (art. 47, comma 4 DL 77/2021)



Ai sensi dell'art. 47, comma 4, del DL 31/05/2021, n. 77, convertito con modificazioni dalla L. 108/2021, l'Operatore Economico dichiara in sede di presentazione dell'offerta di assumere l'obbligo di assicurare, in caso di aggiudicazione del contratto, una quota pari almeno al 30 per cento delle assunzioni necessarie per l'esecuzione del contratto o per la realizzazione di attività ad esso connesse o strumentali, sia all'occupazione giovanile sia all'occupazione femminile. Per la corretta interpretazione della disposizione si rinvia al paragrafo 5 delle citate Linee Guida).

**4. Assolvimento dell'obbligo di consegna della relazione di genere sulla situazione del personale maschile e femminile (per operatori economici che occupano un numero pari o superiore a 15 e non superiore a 50 dipendenti) in precedenti appalti finanziati con risorse del PNRR, PNC o fondi strutturali dell'Unione Europea (art. 47, comma 3 e comma 6 DL 77/2021)**

Ai sensi dell'art. 47, comma 6 del Decreto-legge n. 77 del 2021 sono esclusi dalla presente procedura gli operatori economici che occupano un numero di dipendenti pari o superiore a quindici e non superiore a cinquanta, che nei dodici mesi precedenti al termine di presentazione dell'offerta hanno omesso di produrre alla stazione appaltante di un precedente contratto d'appalto, finanziato in tutto o in parte con i fondi del PNRR, del PNC o Fondi strutturali europei, la relazione di cui all'articolo 47, comma 3 del decreto-legge n. 77 del 2021. Pertanto detti operatori economici sono tenuti a presentare, a pena di esclusione, al momento della presentazione dell'offerta, apposita dichiarazione del legale rappresentante che attesti di non essere stato aggiudicatario di precedenti contratti di appalto finanziati in tutto o in parte con i fondi del PNRR, del PNC o Fondi strutturali dell'Unione Europea o, in caso contrario, di aver prodotto alle relative stazioni appaltanti nei dodici mesi precedenti al termine di presentazione dell'offerta del presente appalto la relazione di genere di cui al citato articolo 47, comma 3.

Qualora non ricorrano le condizioni, la Ditta dovrà presentare una dichiarazione motivando le ragioni per le quali non è tenuta agli adempimenti precedenti.

## **8. ULTERIORE DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA OBBLIGATORIA RICHIESTA**

**1. Se operatore economico che occupa oltre 50 dipendenti, i documenti e le dichiarazioni di cui al punto 1 del precedente articolo e cioè:**

- copia dell'ultimo rapporto sulla situazione del personale redatto ai sensi dell'art. 46 del D.Lgs. 11/04/2006, n. 198, nonché
- attestazione della sua conformità a quello trasmesso alle rappresentanze sindacali aziendali e della consigliera e al consigliere regionale di parità,

**ovvero, in caso di inosservanza dei termini previsti dal comma 1 dell'art. 46 del D.Lgs. 11/04/2006, n. 198**

- attestazione della sua contestuale trasmissione alle rappresentanze sindacali aziendali e della consigliera e al consigliere regionale di parità.



In ogni caso la copia dell'ultimo rapporto e l'attestazione allegata devono essere prodotti e sottoscritti dal legale rappresentante (o procuratore) del concorrente, e, nel caso di raggruppamenti temporanei, da tutti gli operatori economici che partecipano alla procedura in forma congiunta (se tenuti all'obbligo di cui al citato art. 46).

2. **La dichiarazione di cui al punto 2 del precedente articolo** e cioè dichiarazione di essere in regola con le norme che disciplinano il diritto al lavoro delle persone con disabilità, ai sensi dell'art. 17, L. 12/03/1999, n. 68.

La dichiarazione deve essere prodotta e sottoscritta dal legale rappresentante (o procuratore) del concorrente, e (se tenuti all'obbligo), nel caso di raggruppamenti temporanei, da tutti gli operatori economici che partecipano alla procedura in forma congiunta.

3. **La dichiarazione di cui al punto 3 del precedente articolo** e cioè la dichiarazione di assumere l'obbligo di assicurare, in caso di aggiudicazione del contratto, una quota pari almeno al 30 per cento delle **assunzioni necessarie** per l'esecuzione del contratto o per la realizzazione di **attività ad esso connesse o strumentali**, sia all'occupazione giovanile sia all'occupazione femminile.

La dichiarazione deve essere prodotta e sottoscritta dal legale rappresentante (o procuratore).

Si precisa che in caso di aggiudicazione del presente appalto l'Operatore Economico dovrà compilare e produrre a richiesta della Stazione Appaltante, prima della stipula del contratto, uno schema di organizzazione del personale che sarà impiegato nell'appalto, con indicazione in dettaglio delle assunzioni ai sensi dell'articolo 47 del Decreto-legge 77/2021. In particolare, lo schema dovrà illustrare l'entità del personale impiegato nell'esecuzione dello stesso e le concrete modalità di applicazione della clausola relativa all'assunzione di giovani, con età inferiore a trentasei anni e donne, con particolare riferimento a inquadramento, trattamento economico, qualificazione professionale.

4. **La dichiarazione di cui al punto 4 del precedente articolo (per gli operatori economici che occupano un numero pari o superiori a quindici dipendenti e non tenuti alla redazione del rapporto sul personale ai sensi dell'art. 46 del D.Lgs. 11 aprile 2006, n.198)** e cioè alla dichiarazione del legale rappresentante che attesti di non essere stato aggiudicatario di precedenti contratti di appalto finanziati in tutto o in parte con i fondi del PNRR, del PNC o Fondi strutturali dell'Unione Europea o, in caso contrario, di aver prodotto alle relative stazioni appaltanti nei dodici mesi precedenti al termine di presentazione dell'offerta del presente appalto la relazione di genere di cui al citato articolo 47, comma 3.

5. **Comunicazione e dichiarazione titolare effettivo**
6. **Documento di Gara Unico Europeo (DGUE)**
7. **Documento di integrazione al DGUE**
8. **Dichiarazione ai fini della tracciabilità dei flussi finanziari.**



## 9. ULTERIORI CONDIZIONI DI ESECUZIONE A CARICO DELL'APPALTATORE

### 1) Assolvimento di consegna della relazione di genere sulla situazione del personale maschile e femminile (art. 47, comma 3, dl 77/2021).

Ai sensi dell'art. 47, comma 3, del decreto legge n. 77 del 2021 gli operatori economici che occupano un numero pari o superiore a quindici dipendenti e non tenuti alla redazione del rapporto sulla situazione del personale, ai sensi dell'art. 46 del d.lgs. 11 aprile 2006, n. 198, sono tenuti, entro sei mesi dalla conclusione del contratto, a consegnare alla stazione appaltante una relazione di genere sulla situazione del personale maschile e femminile in ognuna delle professioni ed in relazione allo stato di assunzioni, della formazione, della promozione professionale, dei livelli, dei passaggi di categoria o di qualifica, di altri fenomeni di mobilità dell'intervento della Cassa integrazione guadagni, dei licenziamenti, dei prepensionamenti e pensionamenti, della retribuzione effettivamente corrisposta. L'operatore economico è altresì tenuto a trasmettere la relazione alle rappresentanze sindacali aziendali e alla consigliera e al consigliere regionale di parità.

La mancata produzione della relazione comporta l'applicazione di una **sanzione giornaliera pari allo 0,6 per mille dell'ammontare netto contrattuale**, entro l'importo massimo del 20% di tale ammontare netto, nonché l'impossibilità di partecipare in forma singola o in raggruppamento temporaneo, per un periodo di 12 mesi, ad ulteriori procedure di affidamento afferenti agli investimenti finanziati con le risorse derivanti da PNRR, PNC e altri fondi europei.

### 2) Relazione sull'avvenuto assolvimento degli obblighi relativi al diritto al lavoro delle persone con disabilità.

Ai sensi dell'art. 47, comma 3-bis, del DL 31/05/2021, n. 77, convertito, con modificazioni, dalla L. 29/07/2021, n. 108, gli operatori economici che occupano un numero pari o superiori a quindici dipendenti, sono tenuti, entro sei mesi dal perfezionamento del contratto, a consegnare alla stazione appaltante la certificazione di cui all'articolo 17 della legge 12 marzo 1999, n. 68, e una relazione che chiarisca l'avvenuto assolvimento degli obblighi previsti a carico delle imprese dalla L. 12/03/1999, n. 68, e illustri eventuali sanzioni e provvedimenti imposti a carico delle imprese nel triennio precedente la data di scadenza di presentazione delle offerte. L'operatore economico è altresì tenuto a trasmettere la relazione alle rappresentanze sindacali aziendali. **La mancata produzione della relazione comporta l'applicazione di una sanzione giornaliera pari allo 0,6 per mille dell'ammontare netto contrattuale**, entro l'importo massimo del 20% di tale ammontare netto. Le penali di cui ai punti precedenti non possono comunque superare, complessivamente il 20% dell'ammontare netto contrattuale.

## 10. MODALITA' DI ESECUZIONE CONTRATTUALE

### Abilitazione al cloud

Le attività sono descritte nel Progetto di Abilitazione al Cloud e dalle indicazioni contenute nel paragrafo 3 del presente documento.



### Condizioni generali del servizio

- a) L'erogazione del servizio è prevista tutti i giorni lavorativi dal LUN al VEN dalle 9 alle 17, fatti salvi eventuali accordi intercorsi con il RUP in ordine a un massimo di 5 giorni di fermo all'anno. Nella comunicazione del fermo l'aggiudicatario indica comunque un numero di telefono cellulare di un suo tecnico reperibile;
- b) I referenti dell'Ente, oltre alle operazioni di inserimento ticket disponibili agli utenti autorizzati, avranno la possibilità di consultare in lettura la totalità dei ticket inerenti al Comune di Firenze tramite report trimestrali inviati dell'appaltatore e potranno generare informazioni significative, atti sia a misurare il grado di efficienza e di efficacia dell'appaltatore nel rispondere alle segnalazioni degli utenti, con ciò verificando il rispetto degli SLA, sia a monitorare il ricorso al servizio di assistenza da parte dell'utenza comunale;
- c) L'installazione degli aggiornamenti del software oggetto dei servizi, a qualunque titolo prodotti è a carico all'appaltatore. In particolare, l'appaltatore si impegna a rilasciare e installare sempre deliverable opportunamente testati dal suo personale, salvo diversamente stabilito dal DEC durante l'esecuzione del contratto.

### Erogazione Servizio Cloud

In accordo con il Regolamento per le Infrastrutture Digitali e dei Servizi Cloud per la Pubblica Amministrazione emanato dall'Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale (ACN), il servizio cloud SaaS deve garantire una disponibilità del **99%** mensile, il tempo utilizzato per il calcolo della percentuale non considera:

- Gli eventi catastrofici (intesi come eventi di fermo prolungato per i quali è necessario l'attivazione della procedura di ripristino prevista dal piano di Disaster Recovery);
- Supporto tecnico per le emergenze;
- Il tempo minimo di 1 ora come presa in carico del problema in caso di indisponibilità totale del servizio;
- I tempi necessari al rilascio di minor e major release
- Tutti gli altri casi previsti dal Regolamento per le Infrastrutture Digitali e dei Servizi Cloud per la Pubblica Amministrazione.

### Assistenza applicativa e supporto agli utenti

Il servizio consiste nell'attività di *help desk*:

- ottenere tutte le informazioni necessarie a supportare velocemente gli utenti nell'utilizzo del servizio SaaS e correlati, secondo le modalità previste nei manuali d'uso;
- segnalare eventuali anomalie;
- richiedere interventi manutentivi

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



- a) i numeri telefonici aziendali dei tecnici individuati dall'aggiudicatario sono comunicati al RUP e al DEC, che potranno a loro volta, in caso di necessità, comunicarli ai propri collaboratori o ad utenti evoluti della piattaforma, previo avviso all'aggiudicatario.
- b) gli utenti possono rivolgersi ai tecnici incaricati di cui al punto a) tramite e-mail indicate oppure apertura diretta di un ticket sul sistema di ticketing che verrà concordato tra le parti oppure, solo gli abilitati, chiamata telefonica negli orari contrattualmente definiti;
- c) per l'erogazione del servizio, l'aggiudicatario si avvarrà del personale qualificato, tale personale dovrà rendersi reperibile durante gli orari di servizio contrattualmente definiti;
- d) al termine dell'intervento gli incaricati di cui al punto a) inseriranno la chiusura del ticket sul sistema di ticketing. Il personale dell'Ente che riceverà la nota di chiusura potrà segnalare eventuali osservazioni al RUP (DEC) o agli utenti del Comune incaricati. Le osservazioni, per essere considerate valide, dovranno pervenire all'appaltatore entro tre giorni lavorativi. La nota di chiusura riporterà una descrizione sintetica, ma significativa degli interventi effettuati.

#### Manutenzione correttiva

Per manutenzione correttiva si intendono tutte le operazioni volte al mantenimento della continuità delle prestazioni di servizio del sistema, attraverso la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti di ogni suo eventuale difetto o malfunzionamento.

La manutenzione correttiva è normalmente innescata da una segnalazione (ticket) di impedimento all'esecuzione dell'applicazione o di una sua funzione o dal riscontro di differenze fra l'effettivo funzionamento o risultato del software applicativo e quello atteso, per esempio come output di dati, previsto dalla relativa documentazione o comunque determinato dai controlli che vengono svolti durante l'attività dell'utente.

Il malfunzionamento potrebbe dunque riguardare un errore di esecuzione di una funzionalità, oppure un mancato raggiungimento di un obiettivo di performance riguardante la capacità o la disponibilità delle funzionalità applicative o di un obiettivo di risultato riguardante i dati attesi da una determinata elaborazione o la composizione di un documento che deve essere gestito tramite la piattaforma.

I malfunzionamenti imputabili a difetti presenti nel codice sorgente, o nelle specifiche di formato o di base dati, non rilevati a suo tempo durante il ciclo di sviluppo o in collaudo, sono risolti dal servizio di manutenzione correttiva con la riparazione del codice sorgente.

Qualora per l'esecuzione dell'intervento venga prevista la necessità di un fermo del sistema informativo o di sua parte o funzionalità, è necessaria l'autorizzazione del DEC. In ogni caso le modalità di esecuzione devono essere concordate con il personale tecnico dell'Ente. I tempi massimi di presa in carico, di risposta e di risoluzione sono indicati nella tabella sottostante

#### Tabella degli SLA

| Tipologia | Tempo di presa in carico (ore) | Tempo di risposta (ore) |
|-----------|--------------------------------|-------------------------|
|-----------|--------------------------------|-------------------------|



|                                                                                                                       |    |                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---------------------------------------------------|
| Indisponibilità totale del servizio                                                                                   | 1  | 2                                                 |
| Funzionalità critiche del servizio sono indisponibili agli utenti                                                     | 4  | 8                                                 |
| Funzionalità non critiche del servizio sono indisponibili agli utenti                                                 | 8  | 16                                                |
| Funzionalità non critiche del servizio sono indisponibili, ma non c'è immediato impatto sull'operatività degli utenti | 12 | 48                                                |
| Richiesta di assistenza generica o di chiarimenti                                                                     | 16 | N.A. (I tempi vengono concordati con DEC e/o RUP) |

I tempi di gestione della richiesta vengono così definiti:

- Presa in carico: è espressa in ore lavorative dal momento della richiesta (sottoposizione del ticket);
- Risposta: è espressa in ore lavorative dal momento della presa in carico (passaggio di stato del ticket) e consiste nella comunicazione all'Ente di una diagnosi di massima ed una previsione del tempo necessario per la risoluzione del problema, che consisterà nell'individuazione del problema e nella relativa rimozione, salvo la dimostrazione, a carico dell'appaltatore, di oggettiva impossibilità di una sua risoluzione, a meno di non apportare significative modifiche, anche di carattere strutturale, alla piattaforma. Solo in quest'ultimo caso è ammessa la possibilità di suggerire una soluzione alternativa per aggirare il problema, che comunque dovrà essere temporanea.

Per i ticket relativi all'applicazione di una patch temporanea dovrà avvenire entro al massimo due giorni lavorativi decorrenti dalla comunicazione della diagnosi.

Nel caso di malfunzionamenti le cui cause non sono imputabili a difetti presenti nel servizio applicativo, ma a errori tecnici, operativi o d'integrazione con altri sistemi (per esempio uso improprio delle funzioni, ecc.), il servizio di manutenzione correttiva dovrà comunque assicurare un valido supporto all'attività diagnostica sulla causa del malfunzionamento, a fronte della segnalazione pervenuta, la cui soluzione è demandata ad altre strutture.

Sono parte integrante della manutenzione correttiva le seguenti attività:

- rilascio della soluzione modificata negli eventuali ambienti di collaudo e in quello d'esercizio secondo le politiche di sicurezza definite dall'Ente;
- supporto alla verifica di conformità della manutenzione effettuata;
- ripristino basi dati difettate dall'errore in caso questo sia causato dall'aggiudicatario.

### Sicurezza

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

Saranno considerati *incidenti significativi* del servizio SaaS:

- indisponibilità completa del servizio per più di 30 minuti;



- disponibilità del servizio limitata per oltre il 5% degli utenti;
- l'integrità, la riservatezza o l'autenticità dei dati conservati, trasmessi o elaborati dal servizio è compromessa in ragione di un'azione che si sospetta essere malevola;
- l'integrità, la riservatezza o l'autenticità dei dati conservati, trasmessi o elaborati dal servizio è compromessa con un impatto su oltre il 5% degli utenti.

### Gestione del sistema

L'appaltatore si impegna alla costante ricerca della migliore efficienza possibile delle Applicazioni e ad assicurarne la sicurezza.

Allo scopo di sostenere la qualità e conservare i livelli prestazionali dei servizi, l'aggiudicatario dunque effettuerà il servizio di gestione sistemistica, per l'ottimizzazione e la messa a punto periodica delle prestazioni del sistema (c.d. "fine tuning"). Per gestione sei servizi applicativi si intende, quindi, l'insieme organizzato di attività messe in atto dell'appaltatore per garantire preventivamente e proattivamente la continuità operativa e la sicurezza, senza degradazione delle normali prestazioni e della disponibilità dell'applicazione nei confronti degli utenti.

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

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

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

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

L'Ente curerà invece i seguenti aspetti:

- Gestione degli utenti e relative autorizzazioni.

Prima di effettuare ogni intervento, l'appaltatore informerà il DEC e ne otterrà il parere favorevole.

### Manutenzione adeguativa

Questo servizio comprende l'attività di manutenzione, proposta dell'appaltatore, volta a migliorare e/o a risolvere piccole esigenze sorte in corso d'opera e può includere:



- adeguamenti dovuti a seguito di cambiamenti di condizioni al contorno (ad esempio per variazioni al numero utenti, per migliorie di performance, per aumento delle dimensioni delle basi dati, ecc.);
- altri interventi di modifica dei parametri di funzionamento e/o modifiche dei valori delle tabelle di sistema, qualora la loro esecuzione non sia sufficientemente documentati nella documentazione utente;
- semplici e immediate estrazioni di dati e query non previste fra quelle invocabili dall'interno del servizio applicativo;
- adeguamenti necessari per innalzamento di versioni del software di base;
- adeguamenti necessari per innalzamento di versioni dei pacchetti software utilizzati;
- adeguamenti intesi all'introduzione di nuove modalità di gestione del sistema;
- modifiche decise in autonomia dall'aggiudicatario, anche massive, quali migliorie, alle Applicazioni (ad esempio cambiamento di titoli sulle maschere, ecc.).

l'aggiudicatario dovrà effettuare l'aggiornamento dei servizi applicativi ogniqualvolta vengano rilasciati nuove release o pacchetti, ecc. garantendone il corretto funzionamento. A seguito dell'aggiornamento, l'Amministrazione svolgerà sessioni di verifica ad hoc del funzionamento delle Applicazioni e dell'assenza di effetti collaterali.

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

#### Gestione dei dati

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

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

## **11. VERIFICA DI CONFORMITA'**

Al fine di certificare il rispetto delle caratteristiche tecniche, economiche e qualitative delle prestazioni, nonché degli obiettivi e dei tempi, in conformità delle previsioni e pattuizioni contrattuali, verrà svolta la verifica di conformità.

Alla presenza del DEC, i soggetti nominati incaricati della verifica della conformità, ai sensi dell'art. 116 comma 5 del D. Lgs. 36/2023, e l'Appaltatore redigono processo verbale sottoscritto da tutti i soggetti intervenuti che, oltre a una sintetica descrizione dell'esecuzione delle prestazioni contrattuali e dei principali estremi dell'appalto, contiene le seguenti indicazioni: gli eventuali estremi del provvedimento di nomina di soggetti incaricati della verifica di conformità; il giorno della



verifica di conformità; le generalità degli intervenuti al controllo e di coloro che, sebbene invitati, non sono intervenuti.

Nel processo verbale sono descritti i rilievi fatti dai soggetti incaricati della verifica di conformità, le singole operazioni e le verifiche compiute, il numero dei rilievi effettuati e i risultati ottenuti.

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

Trattandosi di un contratto che prevede, tra le altre, prestazioni continuative, le attività di verifica potranno essere svolte anche in corso di esecuzione del contratto e le relative evidenze confluiranno **nell'Attestazione di Verifica di Conformità** a cura del soggetto incaricato della verifica.

Il **Certificato di Verifica di Conformità**, invece, viene rilasciato dal soggetto incaricato a conclusione della prestazione da verificare, anche in formato digitale, e contiene almeno gli elementi di cui all'art. 37 Allegato II.14 al D.Lgs 36/2023

L'**Attestazione di Verifica di Conformità** (nel caso di verifica intermedia) ed il **Certificato di Verifica di Conformità** (nel caso di verifica finale) sono sempre trasmessi dal soggetto che lo rilascia al RUP.

Il RUP, ricevuto certificato di verifica di conformità definitivo, lo trasmette all'esecutore, il quale lo sottoscrive nel termine di quindici giorni dalla sua ricezione, ferma restando la possibilità, in sede di sottoscrizione, di formulare eventuali contestazioni in ordine alle operazioni di verifica di conformità. Il RUP comunica al soggetto incaricato della verifica le eventuali contestazioni fatte dall'esecutore al certificato di conformità. Il soggetto incaricato della verifica di conformità riferisce, con apposita relazione riservata, sulle contestazioni fatte dall'esecutore e propone le soluzioni ritenute più idonee, ovvero conferma le conclusioni del certificato di verifica di conformità emesso. Si procede analogamente a quanto sopra indicato nel caso delle verifiche intermedie mediante il rilascio dell'attestazione di conformità.

Il rilascio del Certificato di Verifica di Conformità è subordinato all'esito positivo del processo di asseverazione previsto per le attività di realizzazione derivanti dall'Avviso Pubblico PNRR - Missione 1 Componente 1 Investimento 1.2 ABILITAZIONE AL CLOUD PER LE PA COMUNI finanziato dall'Unione Europea – NextGenerationEU.

## 12. GARANZIA DEFINITIVA

L'Appaltatore è obbligato a costituire una garanzia definitiva, sotto forma di cauzione o fideiussione, pari al 10 % dell'importo contrattuale, ai sensi dell'art. 117 del D. Lgs. 36/2023. La mancata costituzione della garanzia determina la decadenza dell'appalto. L'Ente agirà per la tutela dei suoi interessi e per il risarcimento dei danni causati dalla non effettuazione delle prestazioni.

La garanzia è prestata per:



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

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

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

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

### 13. PENALI

La determinazione delle penali dipende dalla tipologia di prestazione che non soddisfa i livelli di servizio di cui alla *Tabelle degli SLA* oppure non conforme a quanto previsto dal *Progetto di Abilitazione al Cloud*.

Per gli SLA ci si riferisce, in termini di percentuale, ad un periodo di osservazione fissato in **4 (quattro) mesi**, durante i quali vengono determinati i ticket lavorati nei limiti temporali previsti, in relazione ai livelli di criticità, e quelli che invece non hanno soddisfatto i suddetti limiti temporali. Il rapporto: numero di ticket fuori SLA/Numero di ticket lavorati, determina la percentuale soglia oltre la quale verrà applicata la penale.

| Tipologia                                                                                                             | Tempo di presa in carico (ore) | Tempo di risposta (ore)                           | Soglia                |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------|
| Indisponibilità totale del servizio                                                                                   | 1                              | 2                                                 | 2%                    |
| Funzionalità critiche del servizio sono indisponibili agli utenti                                                     | 4                              | 8                                                 | 2%                    |
| Funzionalità non critiche del servizio sono indisponibili agli utenti                                                 | 8                              | 16                                                | 2%                    |
| Funzionalità non critiche del servizio sono indisponibili, ma non c'è immediato impatto sull'operatività degli utenti | 12                             | 48                                                | 2%                    |
| Richiesta di assistenza generica o di chiarimenti                                                                     | 16                             | N.A. (I tempi vengono concordati con DEC e/o RUP) | 2% (dove applicabile) |



Per ogni periodo di osservazione degli SLA, verificato il superamento della percentuale soglia, è applicata una penale nella misura dello 0,3 per mille dell'importo di cui al punto i) del precedente paragrafo 4, per ogni tipologia di livello di servizio che ha evidenziato lo scostamento.

Per SLA ci si riferisce, altresì, alla percentuale di disponibilità del 99% calcolata come indicato al precedente paragrafo 4 (Erogazione Servizio Cloud) e dal Regolamento per le Infrastrutture Digitali e dei Servizi Cloud per la Pubblica Amministrazione, se non rispettata verrà applicata una penale dello 0,3 per mille su un dodicesimo dell'importo di cui al punto i) del precedente paragrafo 4, per ogni mese in cui la percentuale di disponibilità non sarà rispettata.

In corso di esecuzione del contratto, il RUP può inviare, qualora lo ritenga necessario, anche sulla base di puntuale segnalazione del DEC (es. il verificarsi di un incidente o evento grave), immediatamente (senza attendere lo svolgimento del prossimo SAL), una comunicazione formale di richiamo all'appaltatore con l'indicazione delle criticità e carenze rilevate. Entro al massimo 5 (cinque) giorni lavorativi a decorrere dalla data del richiamo, l'appaltatore deve superare, laddove fattibile, tali criticità e carenze; o, altrimenti, predisporre un piano per il loro superamento, da sottoporre al RUP che stabilisce entro quando tale piano dovrà essere attuato, ivi compresa l'effettuazione dei relativi test. Superato tale termine, in presenza comunque di criticità e carenze, il RUP invierà una seconda comunicazione di richiamo ed applicherà contestualmente, per ogni giorno lavorativo trascorso dalla data da lui stabilita, senza apprezzabili miglioramenti a riguardo delle situazioni segnalate, una penale dello 0,5 per mille dell'importo di cui al punto i) del precedente paragrafo 4, cumulativa su tutti gli elementi contestati.

In caso di gravi inadempienze o disservizi imputabili all'Appaltatore, in grado di causare un danno grave e certo all'Ente, verrà immediatamente applicata una penale giornaliera pari all'1 per mille dell'importo di cui al punto i) del precedente paragrafo 4, fino a risoluzione del problema riscontrato.

Al perdurare dei problemi oltre i 15 gg. dall'applicazione della penale, l'Ente potrà continuare ad applicare la penale stessa o procedere alla risoluzione del contratto, fermo restando che comunque, superato il limite del 10% dell'importo di cui al punto i) del precedente paragrafo 4, si procederà alla risoluzione del contratto, nelle forme e nei modi di cui all'art.122 del D. Lgs 36/2023.

In riferimento alle attività a tantum, se l'appaltatore effettua la prestazione in maniera non conforme a quanto previsto dal presente documento e dal *Progetto di Abilitazione al Cloud*, l'Amministrazione acquisisce la parte di prestazione resa in modo conforme e relativamente alle caratteristiche rese in modo non conforme applica una penale pari alla percentuale massima dello 0,5 per mille dell'importo dell'appalto decurtato dell'importo di cui al punto i) del precedente paragrafo 4;

Qualora l'Amministrazione accerti che l'appaltatore non ha adempiuto esattamente a quanto previsto dal presente documento e/o dal *Progetto di Abilitazione al Cloud* e valuti che l'inadempimento pregiudica il raggiungimento di obiettivi specifici, considera la prestazione come non eseguita entro i termini contrattuali. In tal caso l'Amministrazione procede a diffidare via PEC il contraente ad adempiere entro il termine indicati dal RUP; dall'invio ad adempiere si applica una



penale giornaliera da ritardo della misura dello 0,5 per mille dell'importo dell'appalto decurtato dell'importo di cui al punto i) del precedente paragrafo 4. Decorso inutilmente detto termine, il contratto si intende senz'altro risolto di diritto.

L'Amministrazione, ove riscontri inadempienze nell'esecuzione della prestazione idonee all'applicazione delle penali, contesterà all'appaltatore, per iscritto, le inadempienze riscontrate con l'indicazione della relativa penale da applicare, con l'obbligo da parte dell'aggiudicatario di presentare entro 5 giorni dal ricevimento della medesima contestazione le eventuali controdeduzioni.

Nel caso in cui l'aggiudicatario non risponda o non dimostri che l'inadempimento non è imputabile allo stesso, l'Amministrazione applicherà le penali nella misura dello 0,5 per mille dell'importo dell'appalto decurtato dell'importo di cui al punto i) del precedente paragrafo 4, a decorrere dalla data di inadempimento e fino all'avvenuta esecuzione della prestazione relativa. Gli importi corrispondenti verranno trattenuti sull'ammontare delle fatture ammesse al pagamento o, solo in assenza di queste ultime, sulla garanzia definitiva di cui al precedente 12 che dovrà essere reintegrata dall'aggiudicatario senza bisogno di ulteriore diffida.

Nel caso in cui l'Amministrazione accerti l'esistenza e la validità della motivazione della controdeduzione presentata dall'aggiudicatario non applicherà le penali e disporrà un nuovo termine per l'esecuzione della prestazione oggetto di contestazione, il cui mancato rispetto darà luogo all'applicazione delle penali.

L'applicazione delle penali non pregiudica il diritto del Comune ad ottenere la prestazione; è fatto in ogni caso salvo il diritto dell'Amministrazione di richiedere il risarcimento del maggior danno.

#### **14. FATTURAZIONE E PAGAMENTI**

Il corrispettivo pattuito verrà fatturato a stato avanzamento lavori (SAL) di seguito riportato, comunque successivamente all'emissione dell'attestazione di verifica della conformità (nel caso di verifica intermedia) ovvero del certificato di verifica della conformità (in caso di verifica finale), in dettaglio:

- Prima fattura successivamente all'esito positivo del processo di asseverazione previsto dall'Avviso Pubblico PNRR Missione 1 Componente 1 Investimento 1.2 ABILITAZIONE AL CLOUD PER LE PA COMUNI finanziato dall'Unione Europea – NextGenerationEU;
- Fatture successive da riconoscere anticipatamente rispetto al Canone SaaS del servizio con periodicità semestrale;

Si chiede espressamente al fornitore di non emettere fattura finché non sia stato emesso il nulla osta da parte del Responsabile Unico di Progetto ovvero all'emissione dell'attestazione di verifica di conformità (nel caso di verifica intermedia) ovvero del certificato di verifica di conformità (in caso di verifica finale).



Il pagamento della relativa fattura avverrà entro 30 (trenta) giorni dalla data del ricevimento della stessa, salvo eventuali contestazioni che determineranno la sospensione del termine.

Le fatture dovranno avere formato digitale ed essere intestate a:

*Direzione Sistemi Informativi - Comune di Firenze - Via R. Giuliani, 250  
50141 Firenze  
P.IVA 01307110484*

e pervenire esclusivamente tramite il Sistema di interscambio (SDI).

Il documento inviato dovrà contenere obbligatoriamente, oltre agli elementi sopraindicati, anche il codice univoco dell'ufficio destinatario della P.A. (codice IPA) e a tal fine si comunica che il codice univoco della Direzione Sistemi Informativi è il seguente: D9IDV3.

Le fatture dovranno obbligatoriamente riportare gli estremi del contratto, il codice CIG l'eventuale CUP e gli estremi della determinazione dirigenziale che autorizza la spesa, nonché i riferimenti al PIANO NAZIONALE DI RIPRESA E RESILIENZA FINANZIATO DALL'UNIONE EUROPEA - NextGenerationEU - Missione 1 Componente 1 Investimento 1.2 ABILITAZIONE AL CLOUD PER LE PA COMUNI finanziato dall'Unione Europea – NextGenerationEU – CUP H11C23001090006.

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

Al fine di assicurare la tracciabilità dei flussi finanziari, ai sensi dell'art.3 della L. n.136/10, le ditte concorrenti si obbligano ad ottemperare a quanto previsto dalla legge sopracitata.

Pertanto, i pagamenti saranno effettuati mediante bonifico bancario sul conto corrente dedicato, i cui estremi saranno comunicati dall'aggiudicatario.

## **15. SUBAPPALTO E MODIFICA DEL CONTRATTO**

Si applica quanto previsto dall'art. 119 del D.Lgs. 36/2023 in materia di subappalto e il disposto dell'art. 120 del D. Lgs. 36/2023 in tema di modifiche dei contratti in corso di esecuzione e, in particolare, l'Ente si riserva di applicare, all'occorrenza, quanto previsto al comma 9 dell'art. 120 del D. Lgs. 36/2023 (cd. "quinto d'obbligo").

L'ente si riserva, altresì, la possibilità di prorogare l'appalto e il fornitore è tenuto a eseguire le prestazioni contrattuali ai prezzi, patti e condizioni stabiliti nel contratto o alle condizioni di mercato ove più favorevoli per la stazione appaltante, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 120, comma 10, D. Lgs 36/2023.

## **16. RICHIESTA CHIARIMENTI**

Ogni richiesta di chiarimento o informazione sulla procedura e sul contenuto del servizio oggetto della presente procedura, dovrà avvenire tramite l'apposita funzionalità messa a disposizione dalla



piattaforma e-procurement START oppure attraverso il portale [www.acquistiinrete.it](http://www.acquistiinrete.it) Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione (MEPA) in base alla piattaforma scelta dall'amministrazione, in caso di malfunzionamento, tramite **posta elettronica certificata (PEC)** al seguente indirizzo: [direzione.sistemiinformativi@pec.comune.fi.it](mailto:direzione.sistemiinformativi@pec.comune.fi.it).

Sarà premura della stazione appaltante rispondere alla richiesta entro 5 (cinque) giorni solari dalla data di scadenza della presentazione dell'offerta.

## 17. RISERVATEZZA

Il soggetto aggiudicatario è tenuto a rispettare la riservatezza delle informazioni e delle attività svolte e al segreto professionale. L'Impresa aggiudicataria si impegna ad osservare e a far osservare ai propri dipendenti, incaricati e collaboratori, la più assoluta riservatezza rispetto a tutti i dati e le informazioni di cui avrà conoscenza nello svolgimento del servizio, nonché l'obbligo di non divulgarli e di non farne oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo, nel pieno rispetto di quanto disposto dal GDPR (GENERAL DATA PROTECTION REGULATION) 2016/679.

## 18. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

In ossequio a quanto previsto dal regolamento UE 2016/679 (cosiddetto GDPR) si informa che i dati personali forniti dalle ditte saranno raccolti presso la Direzione Sistemi Informativi (Via Reginaldo Giuliani 250 Firenze) per le finalità correlate alla scelta del contraente, all'instaurazione del rapporto contrattuale e per finalità inerenti alla gestione del rapporto medesimo, all'adempimento di obblighi previsti da leggi, regolamenti, normativa comunitaria, nonché da disposizioni impartite da autorità a ciò legittimate dalla legge e da organi di vigilanza e controllo. Il conferimento di dati ha natura obbligatoria connessa alla inderogabilità degli adempimenti da svolgere; il trattamento dei dati avverrà con l'ausilio di supporti cartacei, informatici e telematici secondo i principi di correttezza e massima riservatezza previsti dalla legge.

I dati potranno essere comunicati:

- a qualsiasi dipendente ed ufficio del Committente coinvolto a qualsiasi titolo nella presente fornitura;
- ad altri concorrenti che facciano richiesta di accesso ai documenti, nei limiti consentiti dalla normativa in materia;
- agli Enti pubblici per lo svolgimento dei controlli e degli adempimenti conseguenti le procedure di appalto pubbliche (controlli sulle dichiarazioni sostitutive D.P.R. n. 445/2000, in materia di lotta alla criminalità mafiosa D.Lgs. 159/2011 e per adempimenti fiscali;
- alla Prefettura competente per gli accertamenti "antimafia" (se dovuti);

Il nominativo dell'aggiudicatario e il corrispettivo saranno diffusi tramite il sito internet [www.comune.fi.it](http://www.comune.fi.it) nella sezione Profilo del Committente.



I trattamenti dei dati saranno ispirati ai principi di correttezza, liceità e trasparenza, e nel rispetto delle misure di sicurezza.

Il trattamento dei dati verrà effettuato dall'appaltante in modo da garantirne la sicurezza e la riservatezza e potrà essere attestato mediante strumenti manuali e informatici idonei a trattarli nel rispetto delle regole di sicurezza previste dalla legge.

All'operatore economico, in qualità di interessato, spettano i diritti di cui al Capo III del GDPR 2016/679, tra i quali figura il diritto di accesso ai dati che lo riguardano, il diritto di far rettificare, aggiornare, completare i dati erronei, incompleti o inoltrati in termini non conformi alla legge, nonché il diritto di opporsi al loro trattamento per motivi legittimi.

Titolare del trattamento è il Comune di Firenze – Palazzo Vecchio – Piazza della Signoria – Firenze.

L'informativa completa è disponibile in allegato alla documentazione di gara ed agli atti del servizio amministrativo della Direzione Sistemi Informativi.

Con la presentazione dell'offerta e/o la sottoscrizione del contratto, l'operatore economico acconsente espressamente al trattamento dei dati personali come sopra indicato.

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

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

È condizione dell'efficacia del presente contratto e per il pagamento delle prestazioni erogate, l'indicazione, contestuale alla stipula, da parte dell'appaltatore, dei nominativi e degli ambiti di operatività dei suoi tecnici che dovranno essere designati "Amministratori di sistema" da parte del Dirigente, sub-titolare del trattamento, richiamato il provvedimento del Garante Privacy "Misure e accorgimenti prescritti ai titolari dei trattamenti effettuati con strumenti elettronici relativamente alle attribuzioni delle funzioni di amministratore di sistema" del 27/11/2008 modificato con provvedimento del 25 giugno 2009.

## **19. CLAUSOLA DI RINVIO A FORO COMPETENTE**

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

È escluso il ricorso all'arbitrato e alla commissione.

Per la definizione delle controversie si applicheranno gli artt. 212 e seguenti del D. Lgs. 36/2023.

Per tutto quanto non diversamente previsto si applicano le disposizioni di cui al D.Lgs. 36/2023 e alle vigenti norme di legge e regolamentari in materia di appalti pubblici di servizi e forniture.



**Finanziato  
dall'Unione europea**  
NextGenerationEU



## **20. DISPOSIZIONI FINALI**

L'Amministrazione Comunale si riserva:

- di invitare la ditta a produrre integrazioni o chiarimenti sui documenti o le dichiarazioni richieste;
- di accertare d'ufficio il possesso dei requisiti sopra richiesti.

Il Dirigente del Servizio  
Gestione Infrastrutture Tecnologiche  
Ferdinando Abate

---

**Comune di Firenze**

**Direzione Sistemi Informativi – Servizio Gestione Infrastrutture Tecnologiche**

**Via Reginaldo Giuliani, 250 – 50141 Firenze**

**Telefono 055 3283807-16 \* Fax 055 3283823**

**Email [direzione.sistemiinformativi@comune.fi.it](mailto:direzione.sistemiinformativi@comune.fi.it)**

