

Firenze, data o ora della firma

## **TRATTATIVA DIRETTA ex art.76, comma 2, lettera b) D. Lgs 36/2023**

per:

**SERVIZIO DI SUPPORTO, ASSISTENZA ED HOSTING PER SISTEMA INFORMATIVO xDAMS e SERVIZI ACCESSORI**

CPV: 72000000-5

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

L'amministrazione comunale per garantire lo svolgimento delle attività istituzionali in tema di archiviazione digitale, in particolare per l'archivio storico, utilizza la soluzione tecnologica xDams, la quale, per essere utilizzata al pieno delle potenzialità richiede un servizio continuativo di supporto ed assistenza finalizzato a garantire la continuità di servizio degli uffici comunali.

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

Le esigenze di progetto riguardano la necessità di procedere con l'attivazione di servizi di supporto ed assistenza alla piattaforma xDams e la fornitura di un servizio di hosting destinato ad ospitare la soluzione software. In particolare:

- supporto tecnico a garanzia del funzionamento della piattaforma software e sicurezza dei dati trattati;
- gestione e presidio del sistema informativo xDams;
- gestione ordinaria del sistema nel rispetto della normativa di sicurezza e riservatezza dei dati;
- monitoraggio delle risorse elaborative;
- attività atte a garantire il rispetto della normativa in vigore in tema di trattamento dati e privacy;
- esecuzione delle procedure di backup e restore;
- servizio di help desk disponibile nei giorni lavorativi;
- assistenza ed aggiornamento delle componenti software;
- gestione delle politiche di sicurezza;
- interventi sistemistici per aggiornamento delle versioni delle componenti software;

### 3. OGGETTO DELL'APPALTO

Con la presente si intende affidare le attività di supporto ed assistenza continuativa per il sistema xDams oltre alla fornitura di un servizio di hosting dedicato ad ospitare le componenti software ed i dati fino al **31/12/2025**.

### 4. IMPORTO DELLA PRESTAZIONE

Il corrispettivo è fissato nel limite massimo di **€ 5.000,00** (cinquemila /00) oltre IVA.

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 **€ 5.000,00**;
- 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 € 5.000,00 (cinquemila/00) oltre IVA.

Il contratto sarà costituito da:

- La presente scheda;
- 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

1. Documento di Gara Unico Europeo (DGUE);
2. Documento di integrazione al DGUE;
3. Dichiarazione ai fini della tracciabilità dei flussi finanziari;
4. Dichiarazione del CCNL;

## 8. MODALITA' DI ESECUZIONE CONTRATTUALE

### Condizioni generali del servizio

- a) L'erogazione del servizio è prevista tutti i giorni lavorativi dal LUN al VEN dalle 9:00 alle 18:00, 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. 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                                   | 3                              | 5   |
| Funzionalità non critiche del servizio sono indisponibili agli utenti | 8                              | 24  |
| 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 riutilizzabili.

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.

## **9. 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.

## 10. PENALI

La determinazione delle penali dipende dalla tipologia di prestazione che non soddisfa i livelli di servizio di cui alla *Tabella degli SLA*.

Per gli SLA ci si riferisce, in termini di percentuale, ad un periodo di osservazione fissato in **6 (mesi) 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                                   | 3                              | 5   | 2%                    |
| Funzionalità non critiche del servizio sono indisponibili agli utenti | 8                              | 24  | 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.

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.

## 11. FATTURAZIONE E PAGAMENTI

Il corrispettivo pattuito verrà fatturato a corpo come canone di servizio in forma anticipata.

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.

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.

## 12. 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.

## 13. 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.

#### **14. 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.

#### **15. 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.

## **16. 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.

## **17. 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