

CPV: 72267100-0

TRATTATIVA DIRETTA

(ex art.76, comma 2, D. Lgs 36/2023)

per:

SERVIZIO MANUTENZIONE ED ASSISTENZA PER IL SOFTWARE CIMITEROWEB PER IL TRIENNIO 2026-2028**1. RELAZIONE SULLO SCENARIO ESISTENTE**

L'Amministrazione comunale garantisce l'erogazione dei servizi pubblici e l'esercizio delle proprie funzioni istituzionali adottando soluzioni tecnologiche a supporto dell'azione amministrativa, in particolare attraverso i modelli di erogazione del cloud computing a presidio della continuità operativa, sicurezza dei dati e scalabilità delle risorse informatiche, finalizzate a migliorare l'efficienza operativa dell'Ente, garantire ai propri cittadini e city users l'esercizio del diritto di cittadinanza digitale attraverso l'accesso ai servizi on line e modernizzare le proprie infrastrutture digitali rafforzando la sicurezza e la resilienza.

Per l'erogazione di alcune funzioni istituzionali, nell'ambito della gestione dei servizi cimiteriale, l'amministrazione comunale utilizza il software CimiteroWeb, il sistema consente di informatizzare e coordinare tutte le attività connesse alla gestione delle aree cimiteriali, dei sepolcri, delle concessioni e delle pratiche amministrative correlate.

L'adozione di tale strumento informatico consente di migliorare l'efficienza organizzativa dell'Ente, garantire la tracciabilità delle operazioni, ridurre il rischio di errori e semplificare i procedimenti amministrativi legati alla gestione cimiteriale, nel rispetto dei principi di trasparenza e digitalizzazione della Pubblica Amministrazione.

2. ESIGENZE E PROGETTO DI EVOLUZIONE DELLO SCENARIO

La direzione responsabile della gestione dei cimiteri cittadini ha la necessità di garantire la continuità dei servizi di propria competenza attraverso il mantenimento in piena efficienza degli strumenti tecnologici utilizzati e l'opportuno sviluppo evolutivo necessario per meglio supportare la propria azione amministrativa, nonché di un adeguato supporto tecnico all'utilizzo.

Il mancato corretto funzionamento dei sistemi interessati potrebbe comportare gravi disservizi amministrativi e finanziari, con effetti negativi sull'erogazione dei servizi ed il rispetto dei compiti istituzionali.

3. OGGETTO DELL'APPALTO

E' oggetto dell'intervento l'affidamento un servizio di manutenzione ed assistenza per il software CimiteroWeb nel triennio 2026-2028 finalizzato a garantirne il corretto funzionamento, l'opportuna evoluzione ed adeguato supporto tecnico agli uffici comunali che lo utilizzano per non inficiare la propria azione amministrativa.

4. IMPORTO DELLA PRESTAZIONE

Il corrispettivo è fissato nel limite massimo di **€ 31.500,00** (trentunomilacinquecento/00) oltre IVA nei termini di legge al 22%.

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 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 **€ 31.500,00**;
- Oneri per la sicurezza (D. Lgs. n.81/2008) **€ 0,00**.

Il contratto sarà costituito da:

- La presente scheda;
- L'eventuale descrizione della soluzione proposta;
- 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;

Inoltre, ai sensi dell'art. 11 del D. Lgs. 36/2023 e relativo Allegato I.01, il contratto collettivo applicabile al personale dipendente impiegato nell'appalto è individuato nel *CCNL per i lavoratori e lavoratrici ed impiegati delle imprese operanti nel settore Industria Metalmeccanica*.

Nel caso in cui l'operatore economico applichi un CCNL diverso da quello indicato dovrà dichiarare l'equivalenza delle tutele del CCNL applicato.

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.

8. MODIFICHE IN CORSO DI ESECUZIONE, REVISIONE PREZZI/RINEGOZIAZIONE

Il RUP potrà disporre variazioni al contratto, senza una nuova procedura di affidamento, a norma dell'art. 60 co. 1 del D.Lgs. 36/2023 e ss.mm.ii, nei seguenti casi:

- a) per servizi supplementari, incluse le MEV, da parte del contraente originale, il cui prezzo non ecceda il 50% del valore del contratto iniziale, che si siano resi necessari e non erano inclusi nell'appalto iniziale, ove un cambiamento del contraente produca entrambi i seguenti effetti:
 1. risulti impraticabile per motivi economici o tecnici;

2. comporti per l'amministrazione notevoli disagi o una consistente maggiorazione dei costi.
- b) qualora il prezzo non ecceda il 50% del valore del contratto iniziale e ove siano soddisfatte tutte le seguenti condizioni:
 1. la necessità di modifica è determinata da circostanze imprevedute e imprevedibili per l'Amministrazione. Tra le predette circostanze può rientrare anche la sopravvenienza di nuove disposizioni legislative o regolamentari o provvedimenti di autorità od enti preposti alla tutela di interessi rilevanti;
 2. la modifica non altera la natura generale del contratto.

Fermo quanto previsto dal succitato art.60 del D. Lgs. 36/2023, si applica l'art. 120 del D. Lgs. 36/2023 in caso di modifiche del contratto in corso di esecuzione e, in particolare, l'Ente si riserva di applicare, all'occorrenza, quanto previsto dal comma 9 dell'art. 120 del D. Lgs. 36/2023 (cd. "quinto d'obbligo"). In tal caso l'appaltatore non può fare valere il diritto alla risoluzione del contratto.

9. 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 riguardanti il Comune di Firenze tramite report periodici (la periodicità verrà concordata con RUP e/o DEC) inviati dall'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 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.

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 sistema e dell'eventuale 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

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'appaltatore dovrà effettuare l'aggiornamento dei servizi applicativi ogni qualvolta 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.

Manutenzione evolutiva (MEV)

Si intende fornitura ad hoc di moduli software o realizzazione personalizzate di componenti e/o funzionalità aggiuntive, riguardanti parti e aspetti non presenti o non completamente sviluppati, ovvero modifiche importanti di uno o più parti del sistema informativo oggetto del presente contratto.

Lo sviluppo di una richiesta di ulteriori prestazioni si articola nelle attività di approfondimento dei requisiti utente e analisi di dettaglio. Al termine di questa attività, l'appaltatore comunica al RUP e al DEC la stima delle giornate lavorative ritenute necessarie. Il primo, sentito il DEC, decide se avallare o no l'esecuzione e tale numero di giornate lavorative. Se la valutazione è positiva, il RUP autorizza direttamente l'esecuzione, se sono disponibili giornate lavorative a consumo, oppure acquisisce l'offerta formale per eventuale estensione del contratto, laddove ne ricorrano le condizioni, oppure attraverso nuovo contratto.

Le attività per l'esecuzione delle MEV consistono in quanto segue:

- Realizzazione, per quanto possibile nel rispetto degli standard tecnici dell'Ente;
- Test e rilascio delle nuove funzionalità, compreso il supporto alla messa in esercizio;
- Supporto alle verifiche tecnico/funzionali, consistente in:

- predisposizione dell'ambiente di collaudo, di testing proceduralizzato e della relativa documentazione (definizione e caricamento della base dati, installazione del software applicativo, personalizzazione del software di base, caricamento degli script di test ecc.) ed esecuzione dei test proceduralizzati;
- supporto alle attività di verifica e risoluzione tempestiva dei malfunzionamenti riscontrati;
- passaggio di conoscenza alle strutture preposte relativamente alle funzionalità nuove o modificate in seguito all'intervento;

Redazione e/o aggiornamento della documentazione.

Evoluzione di Prodotto

Comprende la fornitura a titolo gratuito di miglioramenti ed implementazioni che, per propria iniziativa e/o su suggerimento di altri Clienti, l'appaltatore abbia ritenuto di introdurre nella versione standard del prodotto al fine di accrescerne la qualità o le prestazioni.

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 e/o adeguativa 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.

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, laddove previsto, per l'ottimizzazione e la messa a punto periodica delle prestazioni del sistema (c.d. "fine tuning"). Per gestione dei 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.

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.

Sicurezza

L'appaltatore è responsabile nel garantire un adeguato livello di sicurezza dei sistemi e l'opportuna riservatezza dei dati trattati attraverso le migliori pratiche di sicurezza del software e dei dati e nel rispetto delle disposizioni normative in tema di software per le pubbliche amministrazioni.

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.

Personale di riferimento

Di seguito vengo individuati i ruoli e le figure operanti nell'ambito del presente contratto.

- *Personale del committente*

Le figure di riferimento dell'Ente nei confronti dell'appaltatore sono di seguito identificate:

- Il Responsabile Unico di Progetto (RUP), designato dall'Ente ai sensi dell'art. 15 del D.Lgs 36/2023 e s.m.i, Allegato I.2, nella figura del Dirigente del Servizio Gestione Infrastrutture Tecnologiche della Direzione Sistemi Informativi;
- Il Direttore Esecutivo del Contratto (DEC), designato dall'Ente ai sensi dell'art. 114 del D.Lgs 36/2023 e s.m.i, Allegato II.14, nella figura del Responsabile della E.Q. "Progetti di Innovazione del Sistema Informativo", appartenente al Servizio Gestione Infrastrutture Tecnologiche della Direzione Sistemi Informativi, se il DEC non è stato designato i compiti previsti dal presente documento saranno svolti dal RUP;
- Direttori operativi, qualora nominati, ai sensi dell'art. 114 del D.Lgs 36/2023 e s.m.i, Allegato II.14, che supportano il DEC nella conduzione del presente contratto, nella apertura e gestione dei *ticket* di supporto ed assistenza oltre ad ogni altra attività rientrante tra i compiti del DEC;

- Incaricati della verifica di conformità, qualora nominati, ai sensi dell'art. 36 comma 6 dell'Allegato II.14 del D.Lgs 36/2023 e s.m.i;

Il personale addetto a supportare il DEC sopra menzionato, oltre alle operazioni di inserimento *ticket* normalmente disponibili agli utenti, avrà la possibilità di consultare in lettura la totalità dei *ticket* inerenti il Comune di Firenze, potrà quindi generare ed estrarre rapporti significativi atti sia a misurare il grado di efficienza e di efficacia dell'appaltatore nel rispondere alle segnalazioni degli utenti, verificando così il rispetto degli SLA e monitorando il ricorso al servizio di assistenza da parte dell'utenza comunale.

I dirigenti e i responsabili degli uffici utenti comunicano direttamente con il personale operativo dell'appaltatore per lo svolgimento delle attività quotidiane in fase di esercizio, ma ogni richiesta onerosa deve essere autorizzata dal RUP; richieste non onerose, ma comunque di un certo impatto, possono essere autorizzate dal DEC.

Gli utenti autorizzati pongono le richieste attraverso il sistema di ticketing.

L'Ente comunicherà tempestivamente al referente dell'appaltatore ogni variazione in merito alle figure di riferimento.

- *Personale dell'Appaltatore*

Il referente del contratto è la figura con cui si rapportano il RUP e il DEC per tutte le comunicazioni inerenti ai rapporti contrattuali e di natura non strettamente tecnico-operativa.

Il numero e la qualifica delle unità di personale da impiegare nei ruoli operativi nell'appalto sono indicati dall'appaltatore, su richiesta del RUP, tramite PEC entro due giorni lavorativi dalla richiesta. In allegato a tale PEC, l'appaltatore inserirà specifica/he liberatoria/e al trattamento dei propri dati personali, sottoscritta/e da ciascuna unità di personale menzionata, ai soli fini correlati all'esecuzione del contratto.

Fra il personale indicato dall'appaltatore vi è il capo-progetto. Ogni risorsa impiegata dovrà possedere, oltre agli eventuali titoli di studio specificati dall'appaltatore, un'adeguata esperienza professionale nei settori del software applicativo, delle basi dati e della *system integration*.

L'appaltatore si impegna a dare immediata comunicazione al RUP e al DEC della cessazione di ogni unità e a sostituirla nel più breve tempo possibile con una dalle caratteristiche analoghe. In caso di mancato adempimento si applicano le penali di cui al successivo art. 12.

10. REGOLARE ESECUZIONE

Il Direttore dell'Esecuzione coadiuvato da eventuali direttori operativi nominati e l'Appaltatore predispongono e sottoscrivono il **Verbale di Monitoraggio della Prestazione** sulla base del quale il DEC predisporrà l'**Attestazione di Regolare Esecuzione**, nel caso di verifica intermedia (in corso di esecuzione del contratto) o del **Certificato di Regolare Esecuzione**, in caso di verifica finale, da

inviare al RUP e che costituisce elemento necessario all'autorizzazione alla fatturazione da parte del RUP nei confronti dell'Appaltatore e relativa liquidazione.

Il Verbale di Monitoraggio della Prestazione 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.

11. GARANZIA DEFINITIVA

L'Appaltatore è obbligato a costituire una garanzia definitiva, sotto forma di cauzione o fideiussione, pari al 5% 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.

12. PENALI

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

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 dell'appalto decurtato dell'importo previsto per i servizi una tantum (es. Sviluppo Evolutivo MEV) per ogni tipologia di livello di servizio che ha evidenziato lo scostamento.

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 unitamente ai tempi entro i quali questi debbano essere superate. Entro il termine fissato 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 dell'appalto decurtato dell'importo previsto per i servizi una tantum (es. Sviluppo Evolutivo MEV) cumulativa su tutti gli elementi contestati.

In caso di gravi inadempienze o disservizi imputabili all'Appaltatore, in grado di causare un danno grave e/o certo all'Ente, verrà immediatamente applicata una penale giornaliera pari all'1% dell'importo dell'appalto decurtato dell'importo previsto per i servizi una tantum (es. Sviluppo Evolutivo MEV), 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 dell'appalto decurtato dell'importo previsto per i servizi una tantum (es. Sviluppo Evolutivo MEV), 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 una tantum (es. Sviluppo Evolutivo MEV), se l'appaltatore effettua la prestazione in maniera non conforme a quanto previsto dalle specifiche, 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 previsto per i servizi classificati a canone annuale;

Qualora l'Amministrazione accerti che l'appaltatore non ha adempiuto esattamente a quanto previsto dal presente documento e/o da eventuali altre specifiche concordate in fase di esecuzione del contratto 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 previsto per i servizi classificati a canone annuale. 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 il termine fissato nella contestazione medesima 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 previsto per i servizi classificati a canone annuale, 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 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.

13. FATTURAZIONE E PAGAMENTI

Il corrispettivo pattuito verrà fatturato a canone con periodicità da definire con il RUP e comunque successivamente all'emissione del certificato o attestazione di regolare esecuzione ovvero rilascio della verifica di conformità.

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.

14. 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.

15. 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 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.

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

16. 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.

17. 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 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 erranei, 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.

18. 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.

19. 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 Responsabile Unico del Progetto
Ferdinando Abate