

DIREZIONE SISTEMI INFORMATIVI

SERVIZIO GESTIONE INFRASTRUTTURE TECNOLOGICHE

CPV: 48771000-3

TRATTATIVA DIRETTA

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

per:

SERVIZIO DI SVILUPPO EVOLUTIVO PER ADEGUAMENTO TECNOLOGICO CENTRALE OPERATIVA DELLA POLIZIA MUNICIPALE E REALIZZAZIONE APP PER DISPOSITIVI MOBILI

1. RELAZIONE SULLO SCENARIO ESISTENTE

Per lo svolgimento dei propri compiti istituzionali, il Corpo di Polizia Municipale del Comune di Firenze fa uso di diversi strumenti tecnologici realizzati da Sismic Sistemi Srl, tra questi figurano alcune componenti tecnologiche specializzate nella gestione di determinati ambiti, in particolare:

- Centrale Operativa;
- Turni e Servizi;
- Ge.Ti.Co (Segnalazioni).

La Centrale Operativa della Polizia Municipale di Firenze è un prodotto progettato e realizzato con personalizzazioni specifiche in grado di gestire i canali radio in dotazione al Corpo di Polizia Municipale che colloquiano con il parco radio esterno.

Turni e Servizi è un modulo software per la gestione dei turni e dei servizi degli agenti di Polizia Municipale del Comune di Firenze integrato con il modulo di rilevamento e gestione presenze utilizzato dal Comune di Firenze per il proprio personale.

L'applicativo Ge.Ti.Co. gestisce le richieste e le segnalazioni che provengono dai cittadini in merito a situazione di degrado, guasti e necessità di interventi in luoghi pubblici ed il loro smistamento agli uffici competenti conservando analisi statistiche e riscontri.

Alla luce delle recenti regolamentazioni in ambito di digitalizzazione, si evidenzia la necessità di procedere all'adeguamento dei moduli software sopra descritti al fine conseguire la piena conformità con i requisiti di sicurezza, resilienza ed affidabilità individuati dal Regolamento per le Infrastrutture Digitali e per i Servizi Cloud per la Pubblica Amministrazione, emanato da Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale (ACN).

2. ESIGENZE E PROGETTO DI EVOLUZIONE DELLO SCENARIO

Per lo svolgimento dei propri compiti istituzionali, il Corpo di Polizia Municipale del Comune di Firenze fa uso di diversi strumenti tecnologici realizzati da Sismic Sistemi Srl, tra questi figurano alcune componenti tecnologiche specializzate nella gestione di determinati ambiti, in particolare:

- Centrale Operativa;

DIREZIONE SISTEMI INFORMATIVI

SERVIZIO GESTIONE INFRASTRUTTURE TECNOLOGICHE

- Turni e Servizi;
- Ge.Ti.Co (Segnalazioni).

La Centrale Operativa della Polizia Municipale di Firenze è un prodotto progettato e realizzato con personalizzazioni specifiche in grado di gestire i canali radio in dotazione al Corpo di Polizia Municipale che colloquiano con il parco radio esterno.

Turni e Servizi è un modulo software per la gestione dei turni e dei servizi degli agenti di Polizia Municipale del Comune di Firenze integrato con il modulo di rilevamento e gestione presenze utilizzato dal Comune di Firenze per il proprio personale.

L'applicativo Ge.Ti.Co. gestisce le richieste e le segnalazioni che provengono dai cittadini in merito a situazione di degrado, guasti e necessità di interventi in luoghi pubblici ed il loro smistamento agli uffici competenti conservando analisi statistiche e riscontri.

Alla luce delle recenti regolamentazioni in ambito di digitalizzazione, si evidenzia la necessità di procedere all'adeguamento dei moduli software sopra descritti al fine conseguire la piena conformità con i requisiti di sicurezza, resilienza ed affidabilità individuati dal Regolamento per le Infrastrutture Digitali e per i Servizi Cloud per la Pubblica Amministrazione, emanato da Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale (ACN). Anche il Corpo di Polizia Municipale rientra tra i soggetti sul quale impatta il processo di trasformazione digitale in atto e che hanno la necessità di avere tra le proprie disponibilità strumenti tecnologici adeguati allo svolgimento delle proprie funzioni

L'infrastruttura informatica attualmente impiegata, sebbene funzionale allo svolgimento delle attività istituzionali, presenta componenti software che risultano non pienamente allineati agli standard aggiornati in materia di:

- sicurezza dei dati e protezione degli accessi;
- tracciabilità delle operazioni;
- gestione delle vulnerabilità e aggiornamenti di sicurezza;
- interoperabilità e integrazione con sistemi certificati;
- continuità operativa e garanzie di disponibilità del servizio.

Il mancato adeguamento ai requisiti ACN comporterebbe un incremento del rischio informatico, con potenziali impatti negativi sulla gestione dei dati sensibili trattati dalla Polizia Locale, nonché sul livello di affidabilità e tempestività dei servizi resi alla cittadinanza. Pertanto, l'intervento proposto è finalizzato a preservare la sicurezza delle informazioni e ad assicurare la piena conformità normativa dell'Ente.

Contestualmente, si manifesta l'esigenza di implementare una nuova applicazione mobile destinata alle persone sorde o con disabilità comunicative, che consenta loro di interfacciarsi in modo semplice, sicuro e immediato con la Centrale Operativa della Polizia Locale per inviare segnalazioni, richieste di assistenza o informazioni.

DIREZIONE SISTEMI INFORMATIVI

SERVIZIO GESTIONE INFRASTRUTTURE TECNOLOGICHE

Tale soluzione tecnologica risponde a criteri di:

- inclusività e accessibilità dei servizi pubblici, in coerenza con la normativa vigente in materia di abbattimento delle barriere comunicative;
- miglioramento della capacità operativa della Centrale, attraverso sistemi di comunicazione strutturati, tracciabili e integrati con i flussi informativi esistenti;
- incremento dell'efficacia degli interventi, grazie alla possibilità per l'utente di inviare in tempo reale posizione, tipologia di criticità e contenuti multimediali;
- garanzia di sicurezza applicativa, poiché la nuova app verrà sviluppata secondo i requisiti ACN, riducendo i rischi connessi all'utilizzo di dispositivi mobili come vettori di minacce informatiche.

L'insieme degli interventi descritti quindi risponde a un duplice obiettivo:

- innalzare il livello di sicurezza informatica ed adeguare l'infrastruttura ai requisiti imposti da ACN, assicurando continuità e conformità del servizio;
- ampliare l'accessibilità e la qualità dei servizi di pubblica sicurezza, con particolare attenzione ai cittadini con disabilità uditive, potenziando gli strumenti a disposizione della Polizia Locale per una gestione più efficace del territorio.

Alla luce di quanto sopra, l'adeguamento tecnologico e lo sviluppo della nuova applicazione risultano interventi coerenti con gli indirizzi strategici dell'Ente in materia di sicurezza digitale, inclusione sociale e miglioramento dei servizi al cittadino.

3. OGGETTO DELL'APPALTO

E' oggetto dell'intervento un servizio sviluppo evolutivo dei moduli software sopra menzionati ai fini del loro allineamento ai requisiti specifici del Regolamento per le Infrastrutture Digitali e per i Servizi Cloud per la Pubblica Amministrazione, emanato da Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale (ACN) come da specifiche tecniche contenute nell'Allegato 1, e lo sviluppo di una Applicazione per dispositivi mobili destinata a cittadini con disabilità uditive per il potenziamento degli strumenti a disposizione della Polizia Locale come da specifiche tecniche contenute nell'Allegato 2.

4. IMPORTO DELLA PRESTAZIONE

Il corrispettivo è fissato nel limite massimo di **€ 139.000,00** (centotrentanovemila/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

DIREZIONE SISTEMI INFORMATIVI

SERVIZIO GESTIONE INFRASTRUTTURE TECNOLOGICHE

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 **€ 139.000,00**;
- Oneri per la sicurezza (D. Lgs. n.81/2008) **€ 0,00**.

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;

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

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.

DIREZIONE SISTEMI INFORMATIVI

SERVIZIO GESTIONE INFRASTRUTTURE TECNOLOGICHE

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 consiglieria 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

DIREZIONE SISTEMI INFORMATIVI

SERVIZIO GESTIONE INFRASTRUTTURE TECNOLOGICHE

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

DIREZIONE SISTEMI INFORMATIVI

SERVIZIO GESTIONE INFRASTRUTTURE TECNOLOGICHE

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 impreviste 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.

11. MODALITA' DI ESECUZIONE CONTRATTUALE

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;

DIREZIONE SISTEMI INFORMATIVI

SERVIZIO GESTIONE INFRASTRUTTURE TECNOLOGICHE

- 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

DIREZIONE SISTEMI INFORMATIVI

SERVIZIO GESTIONE INFRASTRUTTURE TECNOLOGICHE

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

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 riutilizzabili.

DIREZIONE SISTEMI INFORMATIVI

SERVIZIO GESTIONE INFRASTRUTTURE TECNOLOGICHE

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;

DIREZIONE SISTEMI INFORMATIVI

SERVIZIO GESTIONE INFRASTRUTTURE TECNOLOGICHE

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.

12. 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.

13. 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.

14. PENALI

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.

15. FATTURAZIONE E PAGAMENTI

Il corrispettivo pattuito verrà fatturato a Stato Avanzamento Lavori (SAL) sulla base delle funzionalità che verranno sviluppate per un importo massimo di **€ 139.000,00 oltre IVA** 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

DIREZIONE SISTEMI INFORMATIVI

SERVIZIO GESTIONE INFRASTRUTTURE TECNOLOGICHE

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.

16. 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.

17. 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.

18. 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.

19. 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,

DIREZIONE SISTEMI INFORMATIVI

SERVIZIO GESTIONE INFRASTRUTTURE TECNOLOGICHE

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.

20. 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.

21. 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.

DIREZIONE SISTEMI INFORMATIVI

SERVIZIO GESTIONE INFRASTRUTTURE TECNOLOGICHE

Il Responsabile Unico di Progetto
Ferdinando Abate

DIREZIONE SISTEMI INFORMATIVI

SERVIZIO GESTIONE INFRASTRUTTURE TECNOLOGICHE

ALLEGATO 1

ADEGUAMENTO TECNOLOGICO CENTRALE OPERATIVA

Di seguito viene definito lo scenario attuale e le prestazioni attese da questo Ente per adeguare i suddetti applicativi.

Contesto tecnologico attuale e obiettivo da perseguire per l'adeguamento tecnologico

- TurniPMWeb: applicazione full-stack PHP basata su Yii2 v2, con frontend e backend integrati, base dati Microsoft SQL Server (MSSQL).
- PoliceManager: piattaforma proprietaria di nuova generazione con backend PHP Slim e frontend Angular, base dati PostgreSQL.

Obiettivo da perseguire: deve essere aggiornata la User Experience, le performance e la manutenibilità, garantendo continuità operativa e conformità al vigente regolamento ACN (PoliceManager è già accreditato e quindi si dovranno evitare nuove procedure di approvazione).

Richiesta di adeguamento tecnologico

Come descritto al punto precedente, attualmente coesistono due base dati distinte. L'aggiornamento consisterà nella riscrittura completa di TurniPMWeb adottando uno stack tecnologico moderno, allineato a quello di PoliceManager, ovvero con le seguenti caratteristiche tecniche:

- Frontend: Angular \geq v20
- Backend: PHP \geq v8 con framework Slim \geq v4
- Database: PostgreSQL

Inoltre, l'aggiornamento sarà eseguito per costituire la base architeturale di PoliceManager 2.0, con l'obiettivo di convergere verso un'unica piattaforma integrata e coerente.

Architettura e approccio di migrazione

Volendo entrare maggiormente nel dettaglio della nuova architettura e dell'adeguamento tecnologico da implementare, si richiede di procedere come di seguito descritto:

1. Reingegnerizzazione di TurniPMWeb

- UI/UX redesign secondo principi di reattività e usabilità (calendari fluidi, workflow semplificati, operazioni asincrone).
- Refactoring logico-funzionale per ridurre debito tecnico e complessità storiche.

DIREZIONE SISTEMI INFORMATIVI

SERVIZIO GESTIONE INFRASTRUTTURE TECNOLOGICHE

- Migrazione base dati da MSSQL → PostgreSQL
- Integrazioni mantenute (es. IRIS) tramite adattatori e API compatibili, garantendo piena continuità operativa.

2. Evoluzione verso PoliceManager 2.0

- Il nuovo TurniPMWeb sarà il punto di partenza, la base su cui verrà costruita la piattaforma 2.0.
- In seguito, i moduli attualmente in uso su PoliceManager dovranno essere progressivamente integrati e migrati su questa nuova architettura comune.
- In tal senso con questo approccio incrementale saranno ridotti i rischi, evitati tempi di fermo e sarà testata la nuova piattaforma su casi d'uso reali prima del rilascio completo.

Benefici tecnici e strategici

In ragione di quanto scritto nei punti precedenti, la scrivente ritiene che l'aggiornamento evolutivo degli applicativi in oggetto porterà ad una serie di benefici strategici e tecnologici di seguito elencati:

- Unificazione tecnologica: un solo stack moderno (Angular + Slim + PostgreSQL) riduce costi di manutenzione e complessità di integrazione.
- Miglioramento prestazionale: architettura più leggera, API REST ottimizzate, query SQL standardizzate.
- Continuità operativa: mantenimento delle integrazioni e delle logiche core durante la migrazione.
- Conformità ACN: sfruttando la presenza di PoliceManager già su ACN, l'intervento evita nuove pratiche di accreditamento.

Sintesi del progetto

L'offerta dovrà quindi prevedere la riscrittura di TurniPMWeb su tecnologie moderne (adeguamento tecnologico) e standardizzate (PoliceManager 2.0), con migrazione dei dati a PostgreSQL e successiva integrazione del framework di PoliceManager in PoliceManager 2.0.

Questo approccio permetterà di erogare valore immediato (UI rinnovata, performance superiori, semplificazione logica) e, al tempo stesso, di costruire le fondamenta di PoliceManager 2.0, una piattaforma unica, scalabile e sostenibile nel lungo periodo, conforme agli standard ACN.

DIREZIONE SISTEMI INFORMATIVI

SERVIZIO GESTIONE INFRASTRUTTURE TECNOLOGICHE

ALLEGATO 2

APP PER DISPOSITIVI MOBILI

Di seguito vengono riportate le caratteristiche richieste per la realizzazione di un'applicazione per dispositivi mobili da porre nella disponibilità di cittadini con disabilità uditive ad estensione delle funzionalità della Centrale Operativa della Polizia Municipale.

L'aggiornamento dell'applicazione dovrà essere unico in modo tale da garantire la messa in produzione contemporanea su dispositivi Android e IOS ed essere rispondente alle più recenti linee guida di ACN in materia di applicativi software per la Pubblica Amministrazione.

L'applicazione dovrà essere utilizzata da persone sorde o con disabilità uditive che consenta loro di segnalare alla Polizia Municipale:

- Sinistri stradali "solo danni" (senza feriti)
- Soste irregolari (con focus su: passo carrabile, attraversamento pedonale, marciapiede)

L'applicazione dovrà guidare l'utente con domande chiuse (Sì/No/Non so) e caricamento allegati (foto/video), inviare la posizione GPS se autorizzata, e deve permettere di consultare lo stato di avanzamento delle segnalazioni (es. Presa in carico, Pattuglia in arrivo, Conclusa).

Mediante l'utilizzo di un "mockup", viene di seguito descritto il funzionamento che tale l'applicazione dovrà possedere.

DIREZIONE SISTEMI INFORMATIVI

SERVIZIO GESTIONE INFRASTRUTTURE TECNOLOGICHE

LOGIN

L'accesso avviene esclusivamente tramite identità digitale SPID o CIE, così da garantire un riconoscimento certo dell'utente e assicurare che l'applicazione sia utilizzata solo dalle persone per cui è stata pensata.

Al momento del primo ingresso vengono applicati filtri di eleggibilità, come ad esempio il controllo del codice fiscale rispetto a un elenco autorizzato.

Le modalità con cui questi filtri vengono applicati — così come la scadenza dell'abilitazione e le regole di rinnovo — sono definite dall'amministrazione comunale.

In questo modo l'esperienza rimane semplice per chi accede, ma al tempo stesso protetta e coerente con la finalità del servizio.



DIREZIONE SISTEMI INFORMATIVI

SERVIZIO GESTIONE INFRASTRUTTURE TECNOLOGICHE

HOME

La Home è progettata per ridurre al minimo i tempi di scelta e d'errore. Al primo sguardo l'utente deve poter selezionare, in modo rapido e sicuro, la tipologia di evento da segnalare alla Centrale Operativa della Polizia Municipale di Firenze.

In questa fase iniziale sono messe in evidenza poche macro-categorie chiaramente riconoscibili; all'occorrenza, su richiesta della Centrale, potranno essere aggiunte nuove casistiche senza stravolgere l'esperienza.

Dopo la scelta, la procedura prosegue in modo guidato, con schermate chiare e semplici.



DIREZIONE SISTEMI INFORMATIVI

SERVIZIO GESTIONE INFRASTRUTTURE TECNOLOGICHE

INCIDENTE

La sezione Incidente è dedicata esclusivamente ai sinistri “solo danni”. Come noto, gli eventi con feriti non vengono gestiti dall'applicazione poiché vengono notificati direttamente dal 118 alla Centrale Operativa. Proseguendo con “Continua”, l'utente autorizza la condivisione della posizione, così che la C.O. possa localizzare rapidamente l'evento.

La Centrale riceve subito la segnalazione, contraddistinta da un'icona specifica che ne evidenzia la provenienza dall'app per non udenti.

Per l'utente, la compilazione è veloce: avviene attraverso un questionario guidato, composto da domande semplici a risposta multipla.

L'utente procede passo dopo passo, senza campi complessi né testi lunghi: per ogni schermata sceglie l'opzione che descrive meglio la situazione (ad esempio la posizione dei veicoli o la presenza di intralci).

La Centrale Operativa potrà in futuro introdurre ulteriori campi informativi, mantenendo comunque l'esperienza leggera e immediata.

Per rendere il percorso ancora più accessibile, accanto a ogni domanda è presente un tasto “Video”: toccandolo, l'utente visualizza una breve clip che traduce la domanda nella Lingua dei Segni, così anche chi ha difficoltà di lettura può comprendere con facilità e rispondere in modo corretto.

In questo modo la compilazione resta rapida, inclusiva e sufficientemente completa per consentire alla Centrale di valutare e prendere in carico la segnalazione con tempestività.

DIREZIONE SISTEMI INFORMATIVI

SERVIZIO GESTIONE INFRASTRUTTURE TECNOLOGICHE

Incidente

Solo danni

In caso di feriti contattare sempre il **112**

Oppure utilizza l'applicazione
112 Where ARE U

Indirizzo

Comune
FIRENZE

Via
Ricerca...

Civico

Se hai autorizzato l'app all'uso della posizione GPS, verrà inviata anche la tua posizione esatta per facilitare l'intervento. Altrimenti, useremo solo l'indirizzo inserito.

Avanti

Incidente

1. E' coinvolto nell'incidente?

☒ Sì ☐ No **video**

2. Ci sono veicoli coinvolti ancora presenti sulla carreggiata?

☒ Sì, stanno ostruendo il traffico ☐ Sì, sono in sicurezza ☐ No, sono stati già rimossi **video**

3. I conducenti sembrano collaborare per la compilazione della constatazione amichevole?

☒ Sì ☐ No, stanno discutendo ☐ Non So **video**

4. Sono presenti danni a oggetti pubblici (es. pali...)

SOSTE IRREGOLARI

La sezione dedicata alle soste irregolari riprende lo stesso principio del flusso incidente: l'utente sceglie la casistica più adatta e viene accompagnato in una procedura guidata che lo aiuta a fornire le informazioni essenziali.

Anche in questo caso è possibile aggiungere dettagli utili alla presa in carico da parte della Centrale Operativa, mantenendo l'interazione semplice e coerente con le esigenze dell'utenza.

Le casistiche già previste sono quelle mostrate nel mockup e, come per la Home, possono essere ampliate su indicazione della Centrale.

DIREZIONE SISTEMI INFORMATIVI

SERVIZIO GESTIONE INFRASTRUTTURE TECNOLOGICHE



DIREZIONE SISTEMI INFORMATIVI

SERVIZIO GESTIONE INFRASTRUTTURE TECNOLOGICHE

ALLEGATI

Il passo finale di ogni segnalazione prevede la possibilità di caricare allegati—foto o video—per documentare meglio la situazione.

L'utente può scattare sul momento o selezionare dalla galleria, visualizzare un'anteprima e confermare.

Gli allegati aiutano la Centrale a valutare rapidamente la scena e a decidere in modo informato la priorità d'intervento.



DIREZIONE SISTEMI INFORMATIVI

SERVIZIO GESTIONE INFRASTRUTTURE TECNOLOGICHE

ESITO

Dopo l'invio, l'utente riceve una conferma chiara dell'avvenuta segnalazione.

Il messaggio riassume gli elementi principali, indica che l'evento è stato preso in carico dai sistemi della Centrale.

L'attenzione è rivolta alla certezza del risultato (l'utente sa che la segnalazione è arrivata) e alla continuità informativa nei passi successivi.



DIREZIONE SISTEMI INFORMATIVI

SERVIZIO GESTIONE INFRASTRUTTURE TECNOLOGICHE

STATO AVANZAMENTO

Dalla conferma in poi, il segnalante viene tenuto aggiornato sull'andamento dell'intervento.

Gli stati più frequenti—come presa in carico, pattuglia inviata, pattuglia sul posto, intervento concluso—sono presentati in modo leggibile e con un linguaggio semplice; sono previste anche le eventualità di impossibilità a inviare la pattuglia o intervento annullato, accompagnate da una motivazione quando disponibile.

Gli aggiornamenti arrivano tramite notifiche push e con il refresh della schermata Storico, dove l'utente può ritrovare tutte le segnalazioni, passate e presenti, con la loro evoluzione nel tempo.



DIREZIONE SISTEMI INFORMATIVI

SERVIZIO GESTIONE INFRASTRUTTURE TECNOLOGICHE

ALTRI REQUISITI

Di seguito vengono riportate altri requisiti richiesti per l'implementazione dell'applicazione, alcune delle quali possono essere introdotte in versioni successive dell'Applicazione.

- In HOME avere la possibilità di inserire altri loghi e testi per evidenziare la collaborazione con altri enti e/o associazioni;
- Nella sezione INCIDENTE inserire un collegamento all'APP FlagMii per collegamento al 112 evidenziando la differenza tra *incidente con danni e feriti* e *incidente con solo danni*;
- Nella sezione SEGNALA inserire una ulteriore categoria chiamata "Richieste di aiuto" che rappresenta tutte le altre richieste;
- In tutte le sezioni prevedere una icona affiancata al testo che sia comprensibile per chi non conosce la lingua italiana e/o rendere l'Applicazione multilingua;
- Valutare la realizzazione di una Chat evoluta oppure in alternativa realizzare un collegamento con altre App specializzate per l'attivazione di una Chat e Videochiamate.