

CPV: 72600000-6

TRATTATIVA DIRETTA

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

per:

SERVIZIO DI MANUTENZIONE E SUPPORTO TECNICO PER LA PIATTAFORMA TECNOLOGICA CONCILIUM UTILIZZATA PER LA GESTIONE DEL CONSIGLIO COMUNALE PER IL TRIENNIO 2026-2028**1. RELAZIONE SULLO SCENARIO ESISTENTE**

L'Amministrazione comunale, nell'ambito delle proprie funzioni istituzionali e nell'adozione di infrastrutture digitali e dei servizi cloud, ha adottato soluzioni tecnologiche in modalità 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.

Nell'ambito delle proprie funzioni istituzionali l'amministrazione comunale ha in uso la piattaforma tecnologica CONCILIUM per la gestione del Consiglio Comunale e delle Commissioni Consiliari acquisita a seguito di procedura negoziata tramite il Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione MEPA con lo strumento della RDO ed aggiudicata con determinazione dirigenziale n. 10279 del 24 dicembre 2022 alla società Telecom Italia SPA.

2. ESIGENZE E PROGETTO DI EVOLUZIONE DELLO SCENARIO

La Struttura Autonoma del Consiglio Comunale ha la necessità di garantire la continuità dei servizi a supporto del Consiglio Comunale e delle Commissioni Consiliari attraverso il mantenimento in piena efficienza degli strumenti tecnologici utilizzati a supporto dell'attività istituzionale.

La mancata manutenzione potrebbe comportare gravi disservizi amministrativi, finanziari ed istituzionali, con effetti negativi sull'efficienza complessiva dell'amministrazione.

3. OGGETTO DELL'APPALTO

È oggetto dell'intervento un servizio di manutenzione ed assistenza delle apparecchiature e dei moduli software che compongono la soluzione CONCILIUM oltre all'opportuno supporto tecnico on-site necessario al corretto svolgimento delle operazioni del Consiglio Comunale e delle Commissioni Consiliari, in particolare sono previsti:

- Servizi di assistenza e manutenzione delle componenti hardware;
- Servizi di assistenza e manutenzione ordinaria da remoto;

- Servizi di manutenzione On-Site;
- Servizi di manutenzione straordinaria;
- Servizio di Help Desk;
- Servizio professionale di presidio on-site di risorsa tecnica specializzata dedicata con un'articolazione stimata di n. 3 giorni a settimana per un massimo di n. 135 giorni all'anno.
A tal proposito si precisa che:
 - la pianificazione della presenza on site verrà effettuata con almeno n. 5 giorni di anticipo;
 - la presenza della risorsa specializzata on site è richiesta nelle sole giornate lavorative (dal lunedì al venerdì) in orari compresi tra le 09:00 e le 18:00;
 - viene richiesta la presenza del tecnico di presidio almeno un'ora prima dell'avvio dell'evento (Consiglio Comunale, Commissione Consiliare, altro evento previsto).

4. IMPORTO DELLA PRESTAZIONE

Il corrispettivo è fissato nel limite massimo di **€ 295.000,00** (duecentonovantacinquemila/00) oltre IVA nei termini di legge al 22%.

L'offerta economica dovrà pervenire tramite la apposita funzionalità messa a disposizione dalla piattaforma telematica www.acquistiinrete.it Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione (MEPA), entro e non oltre il termine perentorio previsto dalla procedura telematica. Non sono ammesse offerte in aumento.

Non sono previsti oneri per la sicurezza di cui al D. Lgs. 81/2008. Pertanto, l'ammontare dell'appalto è il seguente:

- Soggetti a ribasso d'asta **€ 295.000,00**;
- Oneri per la sicurezza (D. Lgs. n.81/2008) **€ 0,00**.

Il valore complessivo stimato dell'appalto, comprensivo delle eventuali opzioni esercitabili dalla Stazione Appaltante durante l'intero periodo contrattuale, ai sensi dell'art. 14, comma 4, D. Lgs. 36/2023, è di **€ 354.000,00** come riportato nella seguente tabella:

Importo stimato per il servizio/fornitura	€ 295.000,00
Importo per l'opzione di proroga	€ 0,00
Rinnovo	€ 0,00
<i>Importo delle ulteriori opzioni, ove quantificabili</i>	€ 0,00

Importo massimo del quinto d'obbligo, in caso di variazioni in aumento	€ 59.000,00
Valore globale stimato	€ 354.000,00

L'appalto è costituito da un unico lotto in quanto si tratta di servizi forniti da un unico operatore economico per i succitati motivi (art.58 D. Lgs. 36/2023).

5. DURATA E ORGANIZZAZIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

Il contratto decorrerà dalla data della stipula e terminerà il **31 dicembre 2028**.

Il contratto sarà costituito da:

- La presente scheda;
- L'eventuale descrizione della soluzione proposta;
- L'offerta economica;
- Il documento di stipula ed eventuali allegati.

Le condizioni, di cui alla presente scheda, ha validità per tutta la durata contrattuale.

6. 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 economica e finanziaria** (art. 100. co.1, lett. b) del D. Lgs 36/2023): fatturato minimo annuo, riferito all'ultimo bilancio chiuso, non inferiore all'importo stimato per l'appalto in oggetto (e comunque non superiore al doppio di tale importo). Per le imprese neocostituite il requisito è riproporzionato alle mensilità di attività disponibili;
- **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.

Dato atto che il servizio oggetto del presente appalto è di natura intellettuale non sono applicabili gli artt.11 e 57 del D. Lgs. 36/2023. Il servizio oggetto dell'intervento prevede la gestione di apparecchiature tecnologiche complesse e/o attività su sistemi software che possono essere eseguite esclusivamente da figure dotate di competenze specialistiche e che dotate di un ampio livello di autonomia nello svolgimento delle proprie mansioni.

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.

7. CAUSE 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.

8. 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.

9. CARATTERISTICHE E MODALITA' DI ESECUZIONE DELL'APPALTO

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 recapito telefonico o altro canale da concordare con RUP;
- 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 anche tramite eventuali report periodici inviati dell'appaltatore (la periodicità verrà concordata con RUP e/o DEC nelle fasi di avvio), 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 RUP 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 anche in eventuali 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 recapiti telefonici e/o email aziendali dei reparti tecnici individuati dall'aggiudicatario sono comunicati al RUP, che potranno a loro volta, in caso di necessità, comunicarli ai propri collaboratori o ad utenti evoluti della piattaforma;
- b) gli utenti possono rivolgersi ai reparti 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 o agli utenti del Comune incaricati. Le osservazioni, per essere considerate valide, dovranno pervenire all'appaltatore entro tre giorni lavorativi. nota di chiusura riporterà una descrizione sintetica, ma significativa degli interventi effettuati.

Manutenzione correttiva

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

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

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

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

Qualora per l'esecuzione dell'intervento venga prevista la necessità di un fermo del sistema informativo o di sua parte o funzionalità, è necessaria l'autorizzazione del RUP. 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 RUP e le modalità di esecuzione devono essere concordate con il personale tecnico dell'Ente.

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 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 RUP 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.

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.

10. FIGURE DI RIFERIMENTO

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

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 ss.mm.ii, Allegato I.2, nella figura del Dirigente del Servizio Gestione Infrastrutture Tecnologiche, dott. Abate Ferdinando.
- Il Direttore dell'Esecuzione del Contratto (DEC), designato dall'Ente ai sensi dell'art. 114 del D.lgs. 36/2023 e ss.mm.ii, e dell'art. 31 dell'Allegato II.14, nella figura del Responsabile E.Q. Progetti d'Innovazione del Sistema Informativo, dott. Fabio Lo Giudice.

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.

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

11. MODIFICHE IN CORSO DI ESECUZIONE

Nessuna variazione o modifica al contratto può essere apportata dall'appaltatore, se non è autorizzata dal RUP nel rispetto delle condizioni e dei limiti di seguito descritti e di quanto disciplinato dall'art. 120 del D. Lgs. 36/2023. La Stazione Appaltante può disporre modifiche al contratto, senza una nuova procedura, a norma dell'art. 120 del D.Lgs. 36/2023.

Ai sensi dell'art. 120, comma 9, D. Lgs. 36/2023, qualora in corso di esecuzione si renda necessario un aumento o una diminuzione delle prestazioni fino alla concorrenza del quinto dell'importo del contratto ("quinto d'obbligo"), la stazione appaltante potrà imporre all'appaltatore l'esecuzione alle condizioni originariamente previste nel contratto. In tal caso l'appaltatore non può fare valere il diritto alla risoluzione del contratto, ed è tenuto ad eseguire i servizi agli stessi patti, prezzi e condizioni del contratto originario, salva l'eventuale definizione di nuovi prezzi, e non ha diritto ad alcuna indennità ad eccezione del corrispettivo relativo ai nuovi servizi.

Per tutto quanto non espressamente previsto dal presente paragrafo si applica la disciplina di cui all'art. 120 del D. Lgs. 36/2023.

12. REVISIONE PREZZI

Ai sensi dell'art. 60 del Codice, i prezzi saranno adeguati automaticamente in aumento o in diminuzione in base all'indice PPS (Codice Ateco 62 reperibile sul portale istituzionale ISTAT <https://www.istat.it/notizia/il-nuovo-codice-dei-contratti-pubblici-d-lgs-31-marzo-2023-n-36-art-60/>).

Il valore di riferimento per il calcolo dell'indice è quello dell'indice revisionale relativo al mese del provvedimento di aggiudicazione. La variazione è calcolata come differenza tra il valore dell'indice al momento della rilevazione e il corrispondente valore al mese di aggiudicazione. La SA tramite il RUP monitora l'andamento del predetto indice con frequenza trimestrale al fine di valutare se sussistono le condizioni per l'attivazione delle clausole di revisione prezzi.

La revisione dei prezzi è riconosciuta quando, sulla base dell'istruttoria condotta dal RUP, sono accertate variazioni, in aumento o in diminuzione, rispetto al prezzo originario, a norma di quanto previsto dal presente articolo nei limiti delle risorse disponibili ai sensi dell'art. 60, co. 5, del Codice. La revisione prezzi sarà riconosciuta qualora le variazioni dei prezzi determinino una variazione superiore al 5% dell'importo complessivo e sarà riconosciuta nella misura del 80% della variazione stessa, in relazione alla parte eccedente il 5%.

Al fine di assicurare alla stazione appaltante, durante l'intera fase di esecuzione del contratto, il continuo ed efficace controllo della spesa pubblica il RUP monitora l'andamento degli indici di riferimento e, quando si determinano le condizioni per il riconoscimento della revisione, provvede a darne comunicazione al RUP ed all'Appaltatore affinché quest'ultimo possa emettere fattura secondo l'importo comprensivo della revisione prezzi. In caso di difformità tra le valutazioni del RUP e quelle dell'appaltatore in merito all'importo riconosciuto spetta a quest'ultimo richiedere verifica tempestiva in contraddittorio. Ove la difformità persista e l'appaltatore intenda contestare l'importo revisionale, dovrà iscrivere riserva mediante PEC entro il termine perentorio di 15 giorni dalla comunicazione dell'importo come sopra stabilito.

La revisione prezzi non produce effetti retroattivi, ma soltanto in relazione alle prestazioni da eseguire dal momento in cui si determinano le condizioni per il riconoscimento della revisione.

In relazione al disposto del presente articolo non verranno applicate altre misure ordinarie di adeguamento del prezzo; si dà, inoltre, atto che nel presente appalto non sussistono prezzi amministrati o predeterminati da una clausola di indicizzazione.

13. REGOLARE ESECUZIONE

Il RUP predisporrà l'Attestazione di Regolare Esecuzione (ARE), nel caso di verifica intermedia (in corso di esecuzione del contratto) o del Certificato di Regolare Esecuzione (CRE), in caso di verifica finale, elemento necessario all'autorizzazione alla fatturazione 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.

14. GARANZIA DEFINITIVA

L'appaltatore è obbligato ai sensi dell'art. 117 del D. Lgs. 36/2023 a presentare una garanzia definitiva nella misura del 10% dell'importo contrattuale, sotto forma di cauzione o di fideiussione, a scelta dell'offerente, con le modalità di cui all'art. 106 del D. Lgs. 36/2023. Alla garanzia definitiva si applicano, altresì, le riduzioni previste dall'art. 106, comma 8 del D. Lgs. 36/2023.

La garanzia definitiva viene prestata a garanzia dell'adempimento di tutte le obbligazioni derivanti dal contratto e del risarcimento di danni derivanti dall'eventuale inadempimento delle obbligazioni stesse, nonché a garanzia del rimborso delle eventuali somme pagate in più all'appaltatore rispetto alle risultanze della liquidazione finale, fatta salva comunque la risarcibilità del maggior danno verso l'appaltatore.

La garanzia dovrà essere reintegrata dall'appaltatore senza bisogno di ulteriore diffida, nel caso in cui sia venuta meno in tutto o in parte.

La garanzia è progressivamente svincolata in ragione e a misura dell'avanzamento dell'esecuzione delle prestazioni, nel limite massimo dell'ottanta per cento dell'iniziale importo garantito, secondo quanto stabilito all'art. 117, comma 8, del D. Lgs. 36/2023.

La mancata sottoscrizione della garanzia definitiva determina la decadenza dell'aggiudicazione.

15. 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 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 (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 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.

16. FATTURAZIONE E PAGAMENTI

Il corrispettivo pattuito verrà fatturato a canone annuale anticipato e comunque successivamente all'emissione dell'attestazione ovvero del certificato di regolare esecuzione.

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 regolare esecuzione (nel caso di verifica intermedia) ovvero del certificato di regolare esecuzione (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 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.

17. SUBAPPALTO

Fatto salvo quanto previsto dall'articolo 120, comma 1, lett. d) del d. Lgs. 36/2023, il contratto non può essere ceduto, a pena di nullità della cessione.

Non può essere affidata in subappalto l'integrale esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto; gli eventuali accordi in deroga sono nulli.

Nel caso in cui l'aggiudicatario abbia omissso di indicare in sede di presentazione dell'offerta le prestazioni che intende subappaltare, il subappalto è vietato.

Nei contratti di subappalto e nei subcontratti comunicati alla stazione appaltante ai sensi dell'art. 119, c. 3 è obbligatorio l'inserimento di clausole nelle quali è riconosciuta la revisione prezzi, riferite alle prestazioni oggetto del subappalto o del subcontratto, che si attivano al verificarsi delle particolari condizioni di natura oggettiva di cui all'articolo 60, comma 2. Le clausole di cui al primo periodo riconoscono la revisione prezzi secondo le modalità dell'art. 12 della presente scheda.

L'affidatario e il subappaltatore sono responsabili in solido nei confronti della stazione appaltante dell'esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto di subappalto.

Per tutto quanto non espressamente previsto dal presente articolo si applica la disciplina di cui all'art. 119 del Codice.

18. RISOLUZIONE

Il contratto si risolve di diritto, con la semplice comunicazione da parte dell'Amministrazione all'affidatario di volersi avvalere della clausola risolutiva espressa, nei seguenti casi:

- a) in tutti i casi previsti dall'art. 122, comma 1, D. Lgs. 36/2023;
- b) è intervenuto un provvedimento definitivo che dispone l'applicazione di una o più misure di prevenzione di cui al codice delle leggi antimafia e delle relative misure di prevenzione, di cui al decreto legislativo 6 settembre 2011, n. 159, ovvero sia intervenuta sentenza di condanna passata in giudicato per i reati di cui agli artt. 94-98 D. Lgs. 36/2023;
- c) è stato superato il tetto massimo indicato per l'applicazione delle penali;
- d) inosservanza degli obblighi di cui alla L. 136/2010 per la tracciabilità dei flussi finanziari;
- e) subappalto non autorizzato;
- f) grave inosservanza dell'obbligo del rispetto delle disposizioni contenute nel Codice di comportamento dei dipendenti del Comune di Firenze, approvato con Deliberazione di Giunta Comunale n. 12 del 26.01.2021.

Il contratto di appalto può inoltre essere risolto per grave inadempimento delle obbligazioni contrattuali da parte dell'appaltatore, tale da compromettere la buona riuscita delle prestazioni. Il direttore dell'esecuzione, se nominato, quando accerta un grave inadempimento ai sensi del precedente periodo avvia in contraddittorio con l'appaltatore il procedimento disciplinato dall'art. 10 dell'allegato II.14 del D.Lgs. 36/2023. All'esito del procedimento, la stazione appaltante, su proposta del RUP, dichiara risolto il contratto con atto scritto comunicato all'appaltatore.

In tutti i casi di risoluzione del contratto, l'appaltatore ha diritto soltanto al pagamento delle prestazioni relative ai servizi/forniture regolarmente eseguiti e, nel caso in cui la fornitura o il servizio siano ritenuti essenziali per il perseguimento dell'interesse pubblico, qualora l'appaltatore non sia sostituibile in tempi rapidi, è tenuto ad effettuare le prestazioni richieste fino alla data di subentro del successivo affidatario. Le somme dovute all'esecutore, fatta eccezione per i casi di cui alla lettera b) del presente paragrafo, sono decurtate degli oneri aggiuntivi derivanti dallo scioglimento del contratto, nonché della eventuale maggiore spesa sostenuta per la nuova aggiudicazione.

19. RECESSO

L'amministrazione committente ha il diritto di recedere in qualunque momento dal contratto, previo pagamento delle prestazioni eseguite, del valore dei materiali utili esistenti in magazzino, oltre al decimo dell'importo dei servizi o forniture non eseguiti, come previsto all'art. 123 e dell'art. 11 dell'Allegato II.14 del D.Lgs. 36/2023.

Il recesso dovrà essere comunicato all'Appaltatore con un preavviso non inferiore a 20 giorni.

20. RICHIESTA CHIARIMENTI

Ogni richiesta di chiarimento o informazione sulla gara e sul contenuto della prestazione 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.

21. RISERVATEZZA

Il soggetto aggiudicatario è tenuto a rispettare la riservatezza delle informazioni e delle attività svolte e al segreto professionale. L'Impresa affidataria 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.

22. 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'affidatario 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 erronei, incompleti o inoltrati in termini non conformi alla legge, nonché il diritto di opporsi al loro trattamento per motivi legittimi.

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

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

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

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

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

23. CLAUSOLA DI RINVIO A FORO COMPETENTE

Per tutte le controversie che dovessero insorgere tra le parti contraenti per l'interpretazione e l'esecuzione del presente appalto è competente esclusivamente il Foro di Firenze.

Ai sensi dell'art. 213 comma 2 D. Lgs. 36/2023 si dà atto che il contratto di appalto non conterrà la clausola compromissoria. È pertanto escluso il ricorso all'arbitrato per la definizione delle controversie nascenti dal presente appalto. Ai sensi dello stesso comma 2 è vietato in ogni caso il compromesso.

24. DISPOSIZIONI FINALI

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.

L'Amministrazione si riserva:

- di invitare l'operatore economico 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