

Firenze, 26 febbraio 2018

**Rif.: 201801LCCARDPOS**

**Avviso pubblico di selezione per il conferimento di n. 2 incarichi individuali con contratto di lavoro autonomo di natura professionale per prestazione d'opera intellettuale dal titolo "Supporto tecnico alla gestione del parco pos per il progetto Firenzecard"**

### **Articolo 1 introduzione**

Linea Comune S.p.A. è una società a capitale pubblico, partecipata dal Comune, da Città Metropolitana di Firenze e da altri Enti pubblici del territorio, che ha come obiettivo lo sviluppo e gestione del Centro Servizi Territoriale che eroga servizi on line in modalità multicanale ai Cittadini dell'area fiorentina.

Nell'ambito di questi progetti la Firenzecard è uno strumento progettato, realizzato e gestito da Linea Comune per il Comune di Firenze e per i soggetti appartenenti al circuito. In particolare lo strumento tecnico di riferimento per la gestione della card RFID è un pos di tipo Verifone 670 sia LAN che GPRS che è stato acquistato dalla società e su cui si sono basati gli sviluppi tecnici per la gestione operativa dell'infrastruttura tecnica di progetto. Nel corso dell'anno 2018 sono previste delle revisioni ed aggiornamenti del parco pos (circa 70 postazioni dislocate a Firenze e dintorni) che necessitano di essere seguite da personale dedicato con competenze che si interfaccino direttamente con il personale di Linea Comune e ne seguano le direttive.

Linea Comune spa non dispone di competenze interne in grado di svolgere il servizio richiesto con il presente avviso, né risultano professionalità adeguate all'interno dei bandi già svolti da Linea Comune spa.

### **Articolo 2 Attività**

Il servizio richiesto prevede il supporto alla gestione del parco pos, dislocato nei diversi punti nel territorio, in coordinamento con il personale di Linea Comune responsabile del progetto Firenzecard.

Linea Comune ha l'onere di mantenere nella piena operatività, anche effettuando interventi di manutenzione per il ripristino delle funzionalità e/o di miglioramento della connettività e funzionalità operativa, dei propri POS dislocati nell'ambito degli enti appartenenti al circuito progettuale. I POS sono dei Verifone

modello 680 sia LAN/PSTN che GPRS. Assieme ai pos si richiede la conoscenza dei principali accessori collegati al POS es. basi, dongle, lettori barcode e qr code ecc., nonché di tutti i meccanismi di aggiornamento del software interno e di connettività per lo scarico dei dati/log. Si richiede, inoltre, la conoscenza delle modalità di configurazione dei suddetti pos sia dei parametri software interni sia dei parametri relativi alla gestione delle transazioni bancarie.

Il livello di servizio richiesto deve coprire un "service time" che si deve allineare il più possibile alla piena copertura dell'orario di apertura dei musei del circuito.

La copertura minima richiesta sarà di circa 1.250 ore annue per incaricato, suddivise in almeno 26 h settimanali per 12 mesi l'anno da articolare su turni di 4h alla mattina e 4h al pomeriggio secondo l'esempio seguente:

- 7 giorni su 7 a settimana: per il presidio telefonico e la schedulazione dell'intervento, ovvero il telefono dovrà rimanere acceso e sarà data risposta a richieste di intervento nell'arco dei seguenti orari: dal lunedì al sabato dalle 8 alle 18 e la domenica e festivi dalle 11 alle 15;
- di 6 giorni su 7 a settimana: per l'esecuzione degli interventi onsite che saranno eseguiti nell'arco temporale dal lunedì al sabato dalle 8 alle 18 secondo la turnistica indicata e concordata mensilmente nel piano di lavoro.

Linea Comune, per poter coprire i livelli di servizio necessari al progetto, individuerà un gruppo di professionisti (almeno 2 in prima battuta) in possesso dei requisiti richiesti a cui demandare la gestione operativa delle attività in relazione ai turni descritti in precedenza. Il Responsabile di progetto di Linea Comune definirà, su base mensile i turni in cui i singoli professionisti dovranno essere di supporto.

In particolare i professionisti selezionati dovranno, in collaborazione con il gruppo di lavoro:

- Presidiare la copertura del "service time" di progetto, attraverso la reperibilità e l'intervento onsite da garantire nei periodi di tempo concordati ad avvio progetto nel monte orario previsto e confermato ogni mese.
- Essere accessibili negli orari concordati e rispondere al telefono, per raccogliere gli interventi richiesti dagli enti.
- Utilizzare la modulistica e gli strumenti informatici condivisi ad avvio attività per la tracciatura degli interventi e degli esiti degli stessi registrando ed inviando i dati ai referenti di Linea Comune secondo le modalità ed i tempi concordati.
- Programmare l'attività in autonomia sulla base dei parametri di intervento e livelli di servizio concordati ad avvio attività e secondo il piano di lavoro condiviso ed approvato dai referenti di progetto di Linea Comune in cui saranno anche stabilite le modalità di ripartizione degli interventi da eseguire.
- Realizzare le attività concordate nel piano di lavoro definito almeno a livello mensile in cui saranno anche stabilite le modalità di ripartizione degli interventi da eseguire anche in sinergia con i referenti tecnici dei singoli enti/musei che saranno consegnati ad avvio progetto e che saranno aggiornati/incrementati dallo stesso professionista nell'esecuzione dell'incarico.

- Gestire i contatti con i referenti di Verifone per la gestione delle riparazioni, del magazzino del parco POS e delle altre dotazioni tecniche in modo da assicurarne il presidio e lo stato di conformità verso i referenti di Linea Comune. Potrà essere richiesto al collaboratore di mantenere un piccolo magazzino del materiale POS presso i suoi locali per la gestione anche in emergenza degli interventi onsite senza dover passare dal magazzino centrale presso i locali del Committente. Le dotazioni e le modalità di gestione del materiale verranno concordate ad avvio attività.
- Confrontarsi e condividere le attività del piano di lavoro con tutti i riferimenti indicati dai referenti di Linea Comune.

L'attività si svolgerà a supporto del responsabile della unit e dei singoli responsabili di Progetto.

### **Articolo 3**

#### **Luogo dell'attività**

Ogni collaboratore selezionato svolgerà l'opera in piena autonomia, ma in coordinamento con il responsabile del progetto indicato da Linea Comune. Il luogo della prestazione sarà, oltre la sede di lavoro del collaboratore, la sede di Linea Comune, le sedi degli Enti coinvolti nel progetto/i. Ogni collaboratore effettuerà gli spostamenti previsti sotto la propria responsabilità, utilizzando mezzi di spostamento propri e mantenendo cura dei materiali in dotazione.

### **Articolo 4**

#### **Durata ed importo**

Le prestazioni si svolgeranno a partire dall'aggiudicazione per una durata di un anno rinnovabile ad insindacabile scelta di Linea Comune per un ulteriore anno. L'importo complessivo per ciascun anno di servizio è pari a € 30.000/00 (Euro sessantamila/00), per ciascun professionista selezionato comprensivo di tutti gli oneri, sicurezza inclusa, che ai fini delle soglie comunitarie conseguentemente l'importo da considerare per l'acquisizione del CIG è pari a € 120.000/00 (Euro centoventimila/00) oltre a iva di legge.

### **Articolo 5**

#### **Requisiti**

Per partecipare alla selezione sono valutati i seguenti requisiti:

- Esperienza nell'installazione, configurazione deploy di POS in ambienti complessi con diverse tipologie di connettività (PSTN, LAN, GPRS)
- Esperienza in configurazione POS anche delle funzioni di pagamento / bancarie
- Esperienza di interventi onsite, deploy di software change management per POS, di riconfigurazione e/o nuove installazioni
- Esperienza di gestione di parchi/ magazzini POS ed accessori

- Esperienza nella redazione di report/stati di avanzamento e/o indicatori di avanzamento del piano di interventi da effettuare
- Esperienza nel coordinamento di forniture esterne, inclusa la definizione di test plan e svolgimento di collaudi di accettazione / rapportini di esecuzione attività.

Costituirà elemento preferenziale il possesso delle competenze descritte in precedenza applicate a:

- POS Verifone 680
- Sistemi di configurazione funzionalità bancarie KEY Client/Cartasi - Nexi
- Realizzazioni in contesti di installazione e configurazione POS in ambienti museali del territorio fiorentino.

Potranno essere ammessi alla selezione anche candidati mancanti di qualcuno dei requisiti suddetti, in presenza di esperienze/risultati particolarmente significative, da evidenziare nel CV.

## Articolo 6

### Partecipazione alla selezione e termine di presentazione

Per la partecipazione all'avviso pubblico di selezione è necessario inviare un'offerta composta dalla seguente documentazione:

- modulo A allegato debitamente compilato;
- curriculum vitae in formato europeo dal quale si evinca chiaramente il possesso dei requisiti di valutazione;
- documento d'identità valido;

Le candidature dovranno essere inviate entro le ore 24 dell'11 marzo 2018 via **PEC** all'indirizzo **lineacomune@pec.055055.it**, indicando nell'oggetto della mail il riferimento **"201801LCCARDPOS: selezione per il conferimento di n. 2 incarichi individuali con contratto di lavoro autonomo di natura professionale per prestazione d'opera intellettuale dal titolo "Supporto tecnico alla gestione del parco pos per il progetto Firenzecard"**.

Le candidature pervenute successivamente alla data sopraindicata saranno ritenute inammissibili.

## Articolo 7

### Selezione

L'incarico sarà affidato al/ai candidato/i giudicato/i più idoneo/i, che, ai sensi della normativa vigente e del regolamento aziendale attualmente vigente, sarà identificata dalla somma delle seguenti voci.

VOCE	CRITERIO DI ATTRIBUZIONE DEI PUNTEGGI	PUNTEGGIO MAX
------	---------------------------------------	---------------

Esperienza nell'installazione, configurazione deploy di POS in ambienti complessi con diverse tipologie di connettività (PSTN, LAN, GPRS)	da 1 a 10 in funzione del tipo di esperienza e della quantità di attività svolta	10
Esperienza in configurazione POS anche delle funzioni di pagamento / bancarie	da 1 a 10 in funzione del tipo di esperienza e della quantità di attività svolta	10
Esperienza di interventi onsite, deploy di software change management per POS, di riconfigurazione e/o nuove installazioni	da 1 a 10 in funzione del tipo di esperienza e della quantità di attività svolta	10
Esperienza di gestione di parchi/ magazzini POS ed accessori	da 1 a 10 in funzione del tipo di esperienza e della quantità di attività svolta	10
Esperienza nella redazione di report/stati di avanzamento e/o indicatori di avanzamento del piano di interventi da effettuare	da 1 a 10 in funzione del tipo di esperienza e della quantità di attività svolta	5
Esperienza nel coordinamento di forniture esterne, inclusa la definizione di test plan e svolgimento di collaudi di accettazione / rapportini di esecuzione attività.	da 1 a 10 in funzione del tipo di esperienza e della quantità di attività svolta	10
<i>Costituirà elemento preferenziale il possesso delle competenze descritte in precedenza applicate a:</i>		
Conoscenza dei POS Verifone 680	da 1 a 15 in funzione del tipo di conoscenza acquisita	15
Conoscenza di sistemi di configurazione funzionalità bancarie KEY Client/Cartasi - Nexi	da 1 a 10 in funzione del tipo di conoscenza acquisita	10
Realizzazioni in contesti di installazione e configurazione POS in ambienti museali del territorio fiorentino.	da 1 a 10 in funzione del tipo di realizzazioni svolte	10
0,25 punti ogni ora in aggiunta al totale minimo previsto del totale annuo di cui all'art.2 precedente	da un minimo di 0,25 a un massimo di 10	10

Linea Comune procederà nella seduta pubblica del 12 marzo alle ore 15.00, presso la sede di via Reginaldo Giuliani, 250 all'apertura delle domande ed alla verifica del loro contenuto in termini di completezza e adeguatezza.

Successivamente, in seduta riservata, alla valutazione del contenuto della documentazione prodotta e a rendere successivamente noto il risultato a mezzo PEC, all'indirizzo di invio della candidatura. In sede di valutazione potranno essere convocati alcuni candidati per un colloquio verbale con la commissione e per effettuare una prova pratica di esecuzione operazioni su POS.

## Articolo 8 Contratto

I candidati dichiarati idonei saranno invitati a stipulare un contratto di lavoro in forma autonoma e senza vicolo di subordinazione. Il contratto potrà essere rinnovato per una ulteriore annualità alle stesse condizioni economiche e a discrezione di Linea Comune.

## **Articolo 9**

### **Fatturazione e pagamento**

La fatturazione – che dovrà essere in formato elettronico ai sensi della Legge 244/2007 e del DM 55/2013 - sarà articolata in rate bimestrali.

Il pagamento di dette fatture avverrà a 60 gg. fine mese data di emissione.

## **Articolo 10**

### **Norme di salvaguardia e tutela della privacy**

Titolare del trattamento dati è Linea Comune Spa. Responsabile del trattamento è il Direttore di Linea Comune Spa, Dr. Giuseppe Mantero. I dati forniti dalle ditte partecipanti alla selezione sono utilizzati solo ed esclusivamente per le finalità strettamente connesse allo svolgimento della presente selezione.

Per poter partecipare alla selezione il conferimento dei dati è obbligatorio; il mancato conferimento dei dati richiesti può comportare l'esclusione della ditta partecipante. La loro conservazione avviene tramite archivi cartacei e/o informatici a discrezione dell'azienda.

I dati potranno essere comunicati esclusivamente ai componenti della commissione di valutazione delle offerte e non saranno in alcun modo diffusi fatti salvi gli obblighi di legge.

I partecipanti alla presente selezione possono esercitare i diritti previsti dagli artt. 7 e 8 del D.Lgs. n. 196/2003, rivolgendosi al Dr. Giuseppe Mantero in qualità di Responsabile del trattamento.

## **Articolo 11**

### **Disposizioni finali**

Linea Comune Spa si riserva ogni più ampia facoltà di esame e giudizio sulle offerte presentate, compresa l'eventualità di non affidare l'incarico, senza che i concorrenti possano vantare diritti, pretese od aspettative di sorta.

Si potrà procedere all'assegnazione dell'incarico anche quando sia pervenuta una sola domanda valida.

Le spese relative alla stipula del contratto sono a carico del candidato selezionato.

Si precisa inoltre che per eventuali esigenze di chiarimento sul presente avviso è possibile contattare via PEC **lineacomune@pec.055055.it** **indicando nell'oggetto "201801LCCARDPOS: richiesta di chiarimenti" fino al massimo al termine ultimo dell'8 marzo 2018 alle ore 12.00.**

## **Articolo 12**

### **SLA e Penali**

Linea Comune Spa identifica i seguenti Service level agreement SLA che dovranno essere rispettati per la gestione del servizio:

<b>Categoria SLA</b>	<b>Descrizione</b>	<b>SLA</b>
Tempi di risposta telefono	Il collaboratore è tenuto a rispondere ed in caso impossibilitato in quel momento a richiamare il numero di contatto entro i tempi indicati	Risposta immediata o ricontatto entro max 1 ora
Tempi di realizzazione intervento	Il collaboratore è tenuto a intervenire nella gestione del caso richiesto entro i tempi indicati	Entro max 8h lavorative
Modalità di gestione interventi	I collaboratori devono registrare l'informazione relativa agli interventi effettuati secondo le procedure ed utilizzando i modelli concordati ad avvio progetto anche per l'esito di verifica	N° di richieste registrate vs N° di richieste evase complete di documentazione/informazioni richieste
Qualità di gestione parco pos ed attrezzature in dotazione	I collaboratori devono assicurare la conformità del materiale in dotazione al fine di garantire la piena continuità del servizio	N° di POS attivi/funzionanti vs N° di postazioni di progetto 100%
Modalità di gestione postazioni pos (attuale/nuove installazioni)	I collaboratori eseguiranno sopralluoghi tecnici su base periodica concordata nel piano di lavoro con il committente ed opereranno in raccordo con i tecnici dei Musei/Enti per assicurare il funzionamento ed il miglioramento continuo dell'infrastruttura e connettività a supporto dell'operatività di progetto.	Rispetto dei tempi e piano di lavoro concordato

Qualità interventi	Il committente si riserva di eseguire audit di qualità / monitoraggi/ indagini relative alla qualità di esecuzione del servizio e degli interventi svolti presso gli Enti	N° di reclami/lamentele ricevute in relazione al totale dei casi trattati/interventi realizzati (max 2%)
Tempi di richiesta di modifica/cambio turno	I collaboratori opereranno in sinergia sulla base della schedulazione di copertura servizio concordata ad inizio mese. Qualora vi fossero richieste di modifica al piano gestiranno la situazione secondo i tempi concordati	Invio notifica ai referenti di progetto del Committente almeno 1 settimana prima e/o se in emergenza appena possibile.

In caso di inadempienza in merito ai parametri indicati in precedenza Linea Comune segnala la questione al professionista incaricato il quale è tenuto a rispondere con le dovute motivazioni/precisazioni/informazioni sul disservizio eventualmente arrecato ed in ogni caso a provvedere al puntuale adempimento dei propri obblighi entro e non oltre 24 ore dalla segnalazione.

In caso di inadempienza reiterata e/o di parziale/mancata risposta (dopo almeno 1 sollecito) nei termini previsti di cui sopra, Linea Comune si riserva la facoltà di risolvere il contratto fatto salvo il risarcimento a carico del professionista inadempiente dei costi e dei disservizi arrecati dalla problematica su cui rivalersi verso il fornitore del servizio.

In ogni caso il mancato rispetto dei livelli minimi di servizio previsti (SLA) sopra indicati comporterà l'applicazione di una penale di €. 100,00 euro per ogni infrazione di SLA e per ogni punto (o frazione) % di scostamento fino alla soglia di 5.000,00 euro.