

REG. 9

COMUNE DI FIRENZE

COMUNE DI BAGNO A RIPOLI

COMUNE DI FIESOLE

COMUNE DI SCANDICCI

COMUNE DI SESTO FIORENTINO

CITTA' METROPOLITANA DI FIRENZE

UNIONE DEI COMUNI VALDARNO VALDISIEVE

UNIONE COMUNALE DEL CHIANTI FIORENTINO

E

LINEA COMUNE S.P.A.

**CONTRATTO PER LA FORNITURA DI SERVIZI A SUPPORTO
DELL'E-GOVERNMENT 2016-2018**

L'anno duemilasedici (2016) e questo giorno nove (9) del mese di Febbraio, in Firenze.

Per il presente atto cui intervengono:

1) Dott.ssa Francesca Saveria PASCUZZI, nata il 7.09.1968 a Catanzaro, non in proprio ma quale Direttore della Direzione Sistemi Informativi del **Comune di Firenze** (C.F. 01307110484), in esecuzione della Deliberazione di Giunta Comunale n°523 del 23.12.2015 e delle determinazioni n°22442 del 30.12.2015, n°41 del 07.01.2016 e Determinazione Dirigenziale n°666 del 04.02.2016, esecutive;

2) Dott. Fabio BALDI, nato a Greve (FI) il 25.11.1959, non in proprio ma quale Dirigente dell'Area Affari Generali del **Comune di Bagno a Ripoli** (C:F: 01329130486), in esecuzione della Deliberazione della Giunta Muni-

| | | |
|--|---|--|
| | | |
| | <p>cipale n. 133 del 17.12.2015, Determinazione n°1338 del 30.12.2015,</p> | |
| | <p>Deliberazione GM n° 3 del 14.01.2016 e Deliberazione n° 14 del</p> | |
| | <p>04.02.2016;</p> | |
| | <p>3) Dott. Gabriele RUBINO, nato a Mesagne (BR) il 17.11.1964, non in</p> | |
| | <p>proprio ma quale Responsabile del Dipartimento Affari Generali del Co-</p> | |
| | <p>mune di Fiesole (C.F. 01252310485), nominato con Provvedimento del</p> | |
| | <p>Sindaco n. 31 del 30.12.2014, in esecuzione della Deliberazione n°224</p> | |
| | <p>del 22.12.2015, Determinazione n°68 del 23.12.2015, Deliberazione n°3</p> | |
| | <p>del 12.01.2016 e Determinazione n°6 dell'8.02.2016;</p> | |
| | <p>4) Dott. Marco PANDOLFINI, nato a Firenze il 15.08.1956, non in proprio</p> | |
| | <p>ma quale Dirigente del Settore "Controlli interni e Informatica Comunale"</p> | |
| | <p>del Comune di Scandicci (C.F. 00975370487), in esecuzione della Delibe-</p> | |
| | <p>razione n° 199 del 22.12.2015, Determinazione n° 120 del</p> | |
| | <p>24.12.2015 e Determinazione n°2 del 05.02.2016;</p> | |
| | <p>5) Dott. Luca LAZZARINI, nato a Massa il 27.09.1962, non in proprio</p> | |
| | <p>ma quale Dirigente ad interim del Settore "Risorse Finanziarie ed Organiz-</p> | |
| | <p>zative" del Comune di Sesto Fiorentino (C.F. 00420010480), nominato</p> | |
| | <p>con Decreto n. 48 del 23.11.2015 del Commissario Straordinario, e in ese-</p> | |
| | <p>cuzione della Deliberazione del Commissario Straordinario n°</p> | |
| | <p>106 del 22.12.2015, Determinazione n° 11 del</p> | |
| | <p>18.01.2016 e Determinazione n°90 del 02.02.2016;</p> | |
| | <p>6) Dott. Gianfrancesco APOLLONIO, nato a Firenze il 17.02.1955, non in</p> | |
| | <p>proprio ma quale Dirigente della Direzione Urp e-Government della Città</p> | |
| | <p>Metropolitana di Firenze (C.F. 80016450480), in esecuzione della Deli-</p> | |
| | <p>berazione del Consiglio Metropolitan n°106 del 23.12.2015, Determi-</p> | |

nazione Dirigenziale n° 6 del 07.01.2016, Determinazione Dirigenziale n°24 del 14.01.2016 e Determinazione Dirigenziale n°117 del 02.02.2016;

7) Sig. Stefano TERENCE, nato a Pelago (FI) il 04.02.1973, non in proprio ma quale Responsabile del "Servizio Associato Sistemi I.C.T." dell'**Unione dei Comuni Valdarno Valdisieve** (C.F. 06096360489), nominato con decreto del Presidente nr. 8 del 31.12.2015, in esecuzione della Deliberazione n° 133 del 22.12.2015, Determinazione n°5 del 07.01.2016 e della Determinazione n°49 del 1°02.2016;

8) Dott. Roberto BASTIANONI, nato a Vinci (FI) il 17.11.1964, non in proprio ma quale Responsabile Servizi e Funzioni C.E.D. dell'**Unione Comunale del Chianti Fiorentino** (C.F. 94188150489), in esecuzione della Deliberazione n°139/GU del 30.12.2015, Determinazione n°189 del 31.12.2015 e Determinazione n° 9 del 03.02.2016;

E

9) Avv. Lorenzo MARCHIONNI, nato a Firenze il 25.11.1973 e domiciliato per la carica presso la sede della Società di cui in appresso, non in proprio ma nella sua qualità di Presidente del Consiglio d'Amministrazione e Legale Rappresentante di **LINEA COMUNE S.P.A.** C.F. e P.IVA 05591950489 sedente in Firenze - Via Reginaldo Giuliani n°250, conforme risulta dal certificato della C.C.I.A.A. di Firenze datato 23.12.2015, conservato in atti, ed in esecuzione della Delibera del Consiglio di Amministrazione del 10.12.2015 anch'essa conservata in atti;

d'ora in avanti, per brevità, indicata come "**Linea Comune**" ed ambedue le parti d'ora innanzi congiuntamente definite "**Parti**"

PREMESSO CHE

- in data 30 dicembre 2005 tra la **PROVINCIA DI FIRENZE**, il **COMUNE DI FIRENZE**, la **COMUNITÀ MONTANA MONTAGNA FIORENTINA**, la **COMUNITÀ MONTANA MUGELLO**, il **COMUNE DI BAGNO A RIPOLI**, il **COMUNE DI CAMPI BISENZIO**, il **COMUNE DI FIESOLE**, il **COMUNE DI SCANDICCI**, è stata costituita la società per azioni **LINEA COMUNE** avente quale oggetto sociale lo svolgimento di funzioni tecnico-operative e di supporto per i servizi di e-government e per gli ulteriori servizi e attività di interesse comune degli **ENTI FIRMATARI** già aderenti all'**ACCORDO DI PROGRAMMA** (d'ora in avanti "**ACCORDO DI PROGRAMMA**") sottoscritto in data 29 luglio 2005, per la costituzione e gestione di un centro servizi territoriale per lo svolgimento delle attività previste dai progetti e-Firenze e People nonché delle ulteriori attività da gestire in forma associata;
- in data 19 settembre 2007 il **COMUNE DI SESTO FIORENTINO** ha aderito alla Società **LINEA COMUNE S.P.A.** e, quindi, ne è diventato socio;
- la **COMUNITÀ MONTANA MONTAGNA FIORENTINA** dal 1 dicembre 2010 si è trasformata in **UNIONE DEI COMUNI VALDARNO E VALDISIEVE**, e ne ha ereditato le competenze e le obbligazioni pregresse;
- in data 28 ottobre 2011 è stata costituita l'**UNIONE DEI COMUNI FIESOLE E VAGLIA** sciolta il 31.12.2014 e che i rispettivi comuni hanno riassunto le funzioni in proprio in data 01.01.2015;
- in data 15 dicembre 2011 è stata costituita l'**UNIONE MONTANA DEI COMUNI DEL MUGELLO**, comprendente i Comuni della disciolta

COMUNITÀ MONTANA DEL MUGELLO con l'eccezione del Comune di

Vaglia

- con deliberazione della conferenza metropolitana n.1 del 16 dicembre 2014 ai sensi della Legge n.56/2014 è stato approvato lo statuto della

Città Metropolitana di Firenze che a far data dal 1° gennaio 2015 è su-

bentrata alla Provincia omonima succedendo ad essa in tutti i rapporti

attivi passivi ed esercitandone le funzioni

RICORDATO CHE

- in attuazione dell'**ACCORDO DI PROGRAMMA**, è stato costituito il Co-

mitato Esecutivo di programma (d'ora innanzi "**COMITATO ESECUTIVO**")

avente tra l'altro il compito di definire i programmi delle attività da svolgere

a livello associato, con particolare riferimento alle modalità di supporto agli

ENTI FIRMATARI, nonché la funzione di indirizzo (quale rappresentante

dei soggetti fruitori dei servizi) e controllo sul soggetto gestore. Il **COMI-**

TATO ESECUTIVO si avvale di un **GRUPPO TECNICO** di supporto indi-

viduato dal **COMITATO ESECUTIVO** stesso;

- nel triennio 2012-2014 le attività di Linea Comune si sono svolte in

conformità con quanto previsto dal Piano di Impresa relativo a tale periodo

e che le obbligazioni contratte con il connesso Contratto di Servizi sono da

intendersi pienamente adempite;

- **LINEA COMUNE** era ed è tuttora una società "in house providing",

in quanto partecipata interamente da enti locali, che ha svolto e svolge at-

tività di natura strumentale alle attività istituzionali degli enti da cui è parte-

cipata e dai quali è sottoposta al controllo "analogo";

- pertanto nella fattispecie opera la deroga prevista dall'articolo 4

comma 8 del D.L. 95 del 6 luglio 2012, convertito con modificazioni nella Legge 7 agosto 2012 n. 135;

- la principale missione di **LINEA COMUNE** è la gestione strumentale, nell'interesse degli **ENTI FIRMATARI**, sia del Centro Servizi Territoriale, che delle richieste di supporto tecnico degli stessi **ENTI FIRMATARI**;

- attraverso il Centro Servizi Territoriale gli **ENTI FIRMATARI** forniscono ai propri cittadini ed utenti molteplici servizi on-line, fra i quali si annoverano i servizi sviluppati nell'ambito del progetto denominato People e le sue evoluzioni nell'ambito del progetto People Light Pack Community Edition (PLPCE), nonché gli ulteriori servizi on-line compatibili con la piattaforma che gli Enti hanno ritenuto di attivare, servizi d'ora innanzi assieme definiti **SERVIZI PRIMARI**;

- a fianco di tale missione principale **LINEA COMUNE** è chiamata a svolgere ulteriori **ATTIVITÀ RICORRENTI A RICHIESTA**, come definite al punto 3.2, che saranno fornite solo a quegli Enti singolarmente intesi, o alle loro articolazioni organizzative, che ne facciano richiesta. Rientrano tra tali servizi, ad esempio, la gestione del Contact Center telefonico (d'ora innanzi **CONTACT CENTER**), i servizi legati ai Sistemi Informativi Territoriali (d'ora innanzi **SERVIZI SIT**), le attività collegate alla **Riscossione Coattiva**, gli altri servizi informativi aggiuntivi, di rilievo e di interesse dei soci, quali, ad esempio, la gestione della **Firenze Card** per il Comune di Firenze;

- **LINEA COMUNE** potrà essere inoltre, nel rispetto dell'oggetto sociale, chiamata a collaborare con uno o più Enti Firmatari per la realizzazione di progetti finalizzati come definiti al successivo paragrafo 3.3 (**AT-**

TIVITÀ A PROGETTO);

- le Unioni dei Comuni (d'ora innanzi anche definite **AGGREGAZIONI**) intervengono al presente contratto per l'erogazione dei **SERVIZI PRIMARI** sia nel loro interesse che nei confronti dei Comuni da loro rappresentati, nel rispetto degli accordi fra essi intercorrenti e degli impegni assunti;

- l'istanza di erogazione di eventuali **ATTIVITÀ RICORRENTI A RICHIESTA** da parte dei Comuni delle **AGGREGAZIONI** potrà essere effettuata per il tramite delle stesse, ovvero direttamente dal singolo Comune partecipante all'**AGGREGAZIONE**: in tale ultima ipotesi dovrà comunque esserne informata l'**AGGREGAZIONE** di riferimento, al fine di salvaguardare la coerenza complessiva relativamente alle attività erogate ed il ruolo di raccordo fra gli enti associati, restando il singolo Comune direttamente responsabile dei rapporti tecnici ed economici con la società;

- attraverso il Codice della Pubblica Amministrazione Digitale, le linee strategiche contenute nell'Agenda Digitale Italiana ed altri documenti di programmazione nazionale sono stati definiti criteri ed indirizzi per l'innovazione dei sistemi informativi delle pubbliche amministrazioni nell'ambito di un processo di pianificazione che presuppone la necessità di una visione integrata degli interventi sui processi e che conseguentemente è di primaria importanza il supporto ai singoli Enti locali perché possano coordinare i propri interventi con la programmazione nazionale

SI CONVIENE E SI STIPULA QUANTO SEGUE

1. PREMESSE ED ALLEGATI

Le premesse e gli allegati costituiscono parte integrante e sostanziale del

presente contratto.

2. PARTE PLURISOGGETTIVA

I Comuni facenti parte delle **AGGREGAZIONI** intervengono al seguente contratto con le modalità e con i conseguenti diritti ed obblighi riportati in premessa.

Salvo che non sia diversamente stabilito in determinate clausole del contratto (e solo ai fini dell'applicazione delle medesime) gli **ENTI FIRMATARI** indicati nelle premesse del presente atto, pur intervenendo al presente contratto in riferimento e a tutela di propri specifici interessi, costituiscono, ai fini del medesimo, una parte unitaria.

La **CITTÀ METROPOLITANA** di Firenze ai sensi e per effetto dell'art. 1 ter del Decreto-Legge 78/2015 convertito con modificazioni dalla L. 6 agosto 2015, n. 125 assumerà gli impegni sul bilancio di previsione per la sola annualità 2016. Le annualità successive verranno impegnate dalla Città metropolitana di Firenze a seguito dell'approvazione del primo bilancio pluriennale che conterrà gli stanziamenti previsti nel presente contratto di servizio.

Ove non diversamente indicato, l'attivazione dei poteri contrattuali, nel rispetto dei programmi di lavoro condivisi dagli **ENTI FIRMATARI** tramite gli organismi dell'**ACCORDO DI PROGRAMMA (COMITATO ESECUTIVO e GRUPPO TECNICO)** e, comunque, ogni manifestazione di volontà contrattuale, potrà essere assunta e manifestata a **LINEA COMUNE** da ciascuno degli **ENTI FIRMATARI**, nonché per il tramite dei citati organismi costituiti con l'**ACCORDO DI PROGRAMMA**. Qualora le richieste formulate dagli **ENTI FIRMATARI** non risultassero in linea con i citati programmi

di lavoro condivisi o qualora risultasse necessario un coordinamento più ampio tra le diverse richieste avanzate, sarà cura di **LINEA COMUNE** attivarsi presso gli organismi costituiti con l'**ACCORDO DI PROGRAMMA** per l'adozione delle opportune iniziative.

Gli **ENTI FIRMATARI** e **LINEA COMUNE** provvederanno a comunicarsi reciprocamente i propri referenti interni per la gestione operativa delle attività oggetto del presente contratto

3. OGGETTO

LINEA COMUNE si impegna ad erogare agli **ENTI FIRMATARI** le attività meglio indicate nei paragrafi successivi del presente articolo, classificate in Attività di base, Attività Ricorrenti a richiesta individuale degli Enti soci, Attività a Progetto.

3.1 Attività di Base

Le attività di base vengono svolte per consentire la corretta erogazione dei **SERVIZI PRIMARI** nei confronti di tutti gli **ENTI FIRMATARI**.

3.1.1 Servizi Primari

I **SERVIZI PRIMARI** sono costituiti dai servizi di e-Government già installati ovvero che verranno progressivamente installati sulla **PIATTAFORMA MULTICANALE** e resi disponibili ai cittadini degli **ENTI FIRMATARI**, nonché gli ulteriori servizi on-line compatibili con la **PIATTAFORMA MULTICANALE** che gli Enti riterranno di attivare. I nuovi software che entreranno a far parte di questo ambiente dovranno superare test preliminari di analisi della compatibilità e di carico per consentirne un corretto dispiegamento.

I nuovi software gestiti dal Centro Servizi sono adeguati ai criteri di qualità

| | | |
|--|--|--|
| | e sicurezza di base definiti all'allegato 4; per quelli già esistenti verranno | |
| | effettuate apposite analisi e concordate le azioni di correzione ed adeguamento ai medesimi criteri. | |
| | I servizi in esercizio al 31/12/2015 sono riepilogati in un "catalogo" che viene allegato al presente contratto e che sarà periodicamente aggiornato (allegato1). | |
| | Si intendono inoltre compresi nella definizione di "servizi primari" i servizi infrastrutturali quali: | |
| | - CMS (Content Management System) per la gestione dei contenuti delle aree servizi e delle reti civiche | |
| | - CRM (Citizen Relationship Management) per la gestione dei contatti, in questa fase limitato al contact center | |
| | - la gestione identità digitale compatibile con i sistemi regionali e nazionali di cooperazione applicativa (ora SPID) | |
| | il modulo di pagamenti online compatibile con i sistemi regionali e nazionali di cooperazione applicativa (ora Iris e SPC-PagoPA) | |
| | . il sistema di prenotazione. | |
| | 3.1.2. Erogazione dei Servizi Primari | |
| | LINEA COMUNE si impegna a gestire il Centro Servizi Territoriale , attraverso le seguenti attività: | |
| | 1. Gestione operativa delle componenti della PIATTAFORMA MULTICANALE ; | |
| | 2. Funzione di interfaccia unica per conto degli ENTI FIRMATARI per la risoluzione di eventuali malfunzionamenti della piattaforma individuando la causa del malfunzionamento ed attivandosi direttamente o tramite op- | |

portuni contratti di manutenzione;

3. Gestione dei contratti di housing/hosting per le strutture hardware e

dei contratti di manutenzione hardware e software di infrastruttura;

4. Gestione dei fornitori e controllo dei Livelli di Servizio (definiti nell'allegato 2);

5. Gestione del sistema di autenticazione degli utenti (sia in modalità user/password che tramite smartcard) e della piattaforma di pagamenti condivisa

6. Gestione del sistema di identificazione ed autorizzazione degli operatori e gestione della base dati degli operatori autorizzati;

7. Gestione del sistema dei pagamenti online.

8. Supporto agli enti nell'utilizzo del **CMS** e del **CRM**;

9. Attività di supporto di primo livello verso gli enti rispetto a problematiche legate all'accesso o all'utilizzo dei servizi gestiti da Linea Comune. Le modalità di trasferimento delle segnalazioni sono dettagliate nell'allegato 2.

10. Attività di customer care, consistente in un supporto (via mail e telefonica) di secondo livello ai cittadini ed utenti che abbiano problemi tecnici di accesso al sistema, non risolti dai servizi di supporto di primo livello (web e call center);

3.1.3 ALTRE ATTIVITÀ DI BASE

LINEA COMUNE si impegna altresì a:

1) **Mantenere in esercizio e far evolvere:**

- la **Piattaforma di reportistica, analisi e business intelligence**, attualmente denominata "Pentaho", ed il relativo sistema web di riferimento (reportistica.055055.it);

| | | |
|--|--|--|
| | | |
| | <ul style="list-style-type: none"> • il Sistema informativo a servizio degli Sportelli Unici delle Attività Produttive denominato RPC-SUAP dei Comuni della Città Metropolitana; | |
| | <ul style="list-style-type: none"> • il Sistema di monitoraggio dei servizi informatici erogati, comprendente l'invio di alert per il ripristino in caso di guasti; tali dati di monitoraggio saranno messi a disposizione attraverso la piattaforma di reportistica, in forma semplificata, degli operatori degli enti soci; | |
| | <ul style="list-style-type: none"> • il sistema di trouble ticketing per la segnalazione di malfunzionamenti applicativi, ed un sistema per la gestione delle richieste di implementazione dei servizi, entrambi destinati agli operatori degli enti; | |
| | <p>2) Mantenere in esercizio e far evolvere sulla base di progettualità aggiuntiva:</p> | |
| | <ul style="list-style-type: none"> • la Piattaforma di infomobilità denominato attualmente GeoMobi e le sue evoluzioni verso ulteriori ambienti applicativi, curando il suo aggiornamento informativo tramite i dati messi a disposizione dagli enti soci secondo modalità che saranno progressivamente automatizzate ed integrate con gli altri sistemi di infomobilità locale (es Cityworks, Supervisore del Traffico, etc); | |
| | <ul style="list-style-type: none"> • il Sistema di app informative e istituzionali denominata “App Comune” integrato col modello di rete civica Linea Comune; | |
| | <ul style="list-style-type: none"> • il Search and Analytics Engine multiente e le sue evoluzioni verso ulteriori ambienti applicativi, curandone l'aggiornamento secondo modalità che saranno progressivamente automatizzate ed integrate con gli altri sistemi di infomobilità locale; | |
| | <p>3) Programmare congiuntamente agli Enti e svolgere attività di:</p> | |
| | | |

• manutenzione correttiva, adattativa, nonché l'ottimizzazione delle prestazioni dei servizi on line realizzati direttamente.

• formazione, proattivamente e su richiesta, a favore degli operatori degli enti soci, principalmente ma non esclusivamente finalizzata al corretto esercizio dei servizi on line e delle interfacce verso i sistemi back office.

4) **Fornire supporto programmato agli enti:**

• per gli interventi manutentivi relativi a componenti realizzate da terze parti; incluso quelli relativi al framework People.

• per l'integrazione dei servizi di back office, anche mediante l'implementazione di interfacce intermedie di raccordo;

5) **Garantire un servizio di** reperibilità h12x7, rivolto esclusivamente agli operatori degli enti soci, per la segnalazione di guasti ai servizi on line ed attivare il conseguente intervento di ripristino best-effort; i relativi livelli di servizio sono riportati nell'allegato 2).

6) **Curare la comunicazione** verso gli enti soci:

• promuovendo il periodico svolgimento di **riunioni ed incontri** – anche in modalità teleconferenza;

• realizzando una **newsletter** periodica o altre forme redazionali per la diffusione delle conoscenze sui progetti in corso e sulle migliori modalità gestionali relative ai servizi on-line;

• diffondendo le **buone pratiche gestionali e miglioramenti organizzativi**, compreso il riuso dei Servizi, anche al fine di tendere all'uniformità della distribuzione dei servizi stessi sul territorio;

• producendo **report semestrali** sull'attività dell'azienda, comprendenti indicazioni sull'utilizzo dei sistemi da parte degli utenti e sul raggiun-

| | | |
|--|--|--|
| | | |
| | gimento dei livelli di servizio concordati: gli indicatori potranno essere e- | |
| | stesi anche ad altre attività svolte da LINEA COMUNE non strettamente | |
| | collegate all'erogazione dei servizi on-line; | |
| | 3.2. ATTIVITÀ RICORRENTI A RICHIESTA INDIVIDUALE DEGLI ENTI | |
| | SOCI | |
| | LINEA COMUNE svolgerà a favore dei singoli Enti che ne hanno fatto ri- | |
| | chiesta, prestazioni ulteriori, chiamate attività ricorrenti e disciplinate me- | |
| | diate la sottoscrizione di specifici accordi. I servizi di cui al punto 3.1 so- | |
| | no erogati indistintamente a favore di tutti gli ENTI FIRMATARI , le attività | |
| | ricorrenti qui definite, invece, vengono erogate a favore dei soli enti firma- | |
| | tari. | |
| | Le attività ricorrenti sono affidate alla società dagli Enti interessati previa | |
| | sottoscrizione di appositi disciplinari secondo lo schema generale, appro- | |
| | vato con il presente contratto, e con quantificazione dei corrispettivi sulla | |
| | base delle attività richieste. Tali atti di affidamento costituiscono atti inte- | |
| | grativi dello stesso, e come tali, sono assoggettati alla disciplina giuridica | |
| | ivi prevista. | |
| | I corrispettivi spettanti a LINEA COMUNE per la fornitura delle ATTIVITÀ | |
| | RICORRENTI sono ad esclusivo carico dell'Ente o degli Enti beneficiari e | |
| | sono corrisposti con le modalità fissate negli accordi integrativi al presente | |
| | contratto di servizio tra gli Enti beneficiari e LINEA COMUNE . | |
| | Le attività ricorrenti in essere alla data di sottoscrizione del presente con- | |
| | tratto sono riportate nella tabella allegata (tab. n° 3), le stesse possono | |
| | essere integrate con nuove attività ricorrenti nel periodo di vigenza del | |
| | presente contratto. | |

3.3 ATTIVITÀ A PROGETTO

LINEA COMUNE potrà inoltre svolgere a favore dei singoli Enti che ne facciano eventualmente richiesta, prestazioni ulteriori, disciplinate mediante la sottoscrizione di specifici accordi. Gli accordi che disciplinano tali attività costituiscono comunque atti integrativi del presente contratto, e come tali, al pari di quanto previsto per le attività ricorrenti di cui al punto precedente, sono assoggettati alla disciplina giuridica prevista dallo stesso.

4. CORRISPETTIVI

I corrispettivi per lo svolgimento delle **ATTIVITÀ DI BASE** sono definiti nell'allegato 3) al presente contratto, mentre i corrispettivi per le **ATTIVITÀ RICORRENTI A RICHIESTA** saranno determinati secondo quanto indicato al precedente punto.

Le **AGGREGAZIONI** versano i corrispettivi per lo svolgimento delle **ATTIVITÀ DI BASE** erogate alle stesse ed ai Comuni loro appartenenti, mentre le **ATTIVITÀ RICORRENTI A RICHIESTA** saranno a carico diretto dei singoli Comuni beneficiari.

I corrispettivi, salvo diversa indicazione, sono al netto dell'imposta sul valore aggiunto.

5. MODALITÀ DI AVVIO DELLE ATTIVITÀ

Le attività a richiesta ed a progetto svolte da **LINEA COMUNE** a favore di ogni singolo Ente saranno coordinate dal firmatario del presente contratto di servizi del relativo Ente.

6. FATTURAZIONE E TERMINI DI PAGAMENTO

I corrispettivi per lo svolgimento delle **ATTIVITÀ DI BASE** sono corrisposti in rate trimestrali posticipate, con termini di pagamento di 30 giorni. I

corrispettivi per lo svolgimento delle **ATTIVITÀ RICORRENTI A RICHIESTA** e delle **ATTIVITÀ A PROGETTO** sono corrisposti sulla base degli specifici disciplinari fra le parti.

7. RISORSE

LINEA COMUNE, previa ricognizione delle risorse disponibili presso gli **ENTI FIRMATARI**, nel rispetto degli indirizzi del **COMITATO ESECUTIVO** e delle normative vigenti, si impegna a dotarsi di personale, attrezzature e beni strumentali idonei a garantire il regolare esercizio delle attività oggetto del presente contratto, avendo cura di osservare le vigenti norme in materia di sicurezza ed igiene degli ambienti di lavoro. L'impegno all'erogazione dei servizi secondo i nuovi e più elevati standard richiesti è comunque condizionato dal fatto che **LINEA COMUNE** sia messa in condizione dagli indirizzi degli Enti di acquisire le risorse umane e strumentali per una gestione adeguata dei servizi stessi.

LINEA COMUNE si impegna ad applicare nei confronti dei lavoratori dipendenti condizioni normative e retribuzioni conformi ai contratti collettivi di lavoro del settore industriale ed agli accordi sindacali vigenti, a rispettare le norme di sicurezza nei luoghi di lavoro, nonché tutti gli adempimenti di legge previsti nei confronti dei lavoratori.

Gli **ENTI FIRMATARI** singolarmente intesi possono mettere a disposizione di **LINEA COMUNE** propri immobili e risorse sulla base di specifici accordi.

8. CONTROLLO SULLE ATTIVITÀ SVOLTE

Ogni **ENTE FIRMATARIO** potrà verificare - con riferimento alle funzioni di propria titolarità - i livelli di efficienza nello svolgimento delle attività ogget-

to del presente contratto da parte di **LINEA COMUNE**.

In particolare, ciascuno degli **ENTI FIRMATARI** potrà attivare le opportune forme di controllo per verificare, singolarmente ed autonomamente, che **LINEA COMUNE** adempia integralmente e puntualmente alle obbligazioni contrattuali scaturenti dal presente contratto, assunte nei confronti del medesimo Ente anche ai fini dell'attivazione della procedura di cui all'articolo 9 del contratto.

L'attività di **LINEA COMUNE** sarà valutata sulla base di Livelli di Servizio Concordati (**SLA**) di cui all'allegato 2 definiti tra la Società e gli **ENTI FIRMATARI** con il supporto del **GRUPPO TECNICO**.

Gli **SLA** definiranno tempi di risposta della società di fronte a richieste degli **ENTI FIRMATARI** e saranno oggetto di aggiornamenti nel tempo, in stretto riferimento all'organico della società e all'evoluzione delle esigenze degli **ENTI FIRMATARI**. Al fine di consentire le citate verifiche **LINEA COMUNE** ha sviluppato apposita reportistica e, con cadenza concordata e comunque almeno trimestrale, informa gli Enti sui livelli di prestazione effettivamente raggiunti e sull'andamento economico finanziario in riferimento ai budget approvati.

L'elenco dei livelli di servizio (**SLA**) adottati è inserito nell'allegato 2 al presente contratto; tale elenco, potrà essere ulteriormente integrato di comune accordo durante il periodo di svolgimento del contratto.

Gli **ENTI FIRMATARI** per il tramite del **COMITATO ESECUTIVO**, che si avvale del supporto del **GRUPPO TECNICO**, potranno chiedere ulteriori chiarimenti a **LINEA COMUNE** su questioni, tecniche ed organizzative, attinenti alle attività svolte. **LINEA COMUNE**, su richiesta del **COMITATO**

ESECUTIVO ed entro trenta giorni dalla stessa, mette a disposizione degli **ENTI FIRMATARI** e del **COMITATO ESECUTIVO** medesimo tutti i dati e le informazioni richieste.

Ciascuno degli **ENTI FIRMATARI**, il **COMITATO ESECUTIVO** ed il **GRUPPO TECNICO** potranno effettuare in qualsiasi momento visite audit di sicurezza ed ispezioni nei locali della società ove saranno svolte le attività oggetto del presente contratto.

9. PROCEDURA DI CONTESTAZIONE DELL'INADEMPIMENTO

Qualora, anche in occasione delle verifiche di cui al precedente articolo, venga accertato il mancato rispetto degli obblighi previsti nel presente contratto imputabile direttamente a **LINEA COMUNE** e quindi non dipendente da cause esterne o di forza maggiore, viene attivata la seguente procedura:

- ciascuno degli **ENTI FIRMATARI** procedenti contesta tempestivamente a **LINEA COMUNE** la violazione riscontrata con riferimento alle funzioni di propria titolarità, dandone contestuale comunicazione agli organismi dell'**ACCORDO DI PROGRAMMA (COMITATO ESECUTIVO E GRUPPO TECNICO)**. La contestazione può essere effettuata anche per il tramite degli stessi;

- **LINEA COMUNE**, entro 30 giorni dalla data di ricevimento della contestazione, provvede a rimuovere la situazione di inadempimento o, diversamente, invia agli **ENTI FIRMATARI** che abbiano fatto contestazioni e agli organismi dell'**ACCORDO DI PROGRAMMA** le proprie controdeduzioni;

- nel caso le stesse non siano ritenute soddisfacenti o fondate, gli **ENTI FIRMATARI** che abbiano fatto contestazioni richiedono al **COMITATO**

ESECUTIVO, con il supporto del GRUPPO TECNICO, di valutare le misure da intraprendere nei confronti di LINEA COMUNE anche ai fini dell'applicazione di quanto previsto dal successivo articolo 16 .

10. DIVIETO DI CESSIONE DELL'AZIENDA O DEL SUO GODIMENTO

In nessun caso **LINEA COMUNE** potrà cedere, affittare o comunque dare in godimento a terzi, a qualunque titolo, neppure parzialmente, l'azienda utilizzata per svolgere le funzioni di cui al presente contratto.

11. RESPONSABILITÀ E COPERTURA ASSICURATIVA

LINEA COMUNE è l'unica responsabile delle attività ad essa affidate con il presente contratto e di quanto ad esse attinente e connesso sotto il profilo giuridico, tecnico economico e finanziario.

LINEA COMUNE si impegna a tenere indenni e sollevati gli **ENTI FIRMATARI**, anche singolarmente considerati, da ogni e qualsiasi danno che possa derivare a terzi in dipendenza o conseguenza della negligente esecuzione del presente contratto, assumendosi ogni relativa responsabilità civile e amministrativa.

LINEA COMUNE si obbliga ad approntare e mantenere per tutta la durata di efficacia del presente contratto adeguate coperture assicurative in relazione alle responsabilità sopra indicate. In particolare, **LINEA COMUNE** dovrà costituire, tramite primaria compagnia assicurativa, una polizza assicurativa congrua a copertura dei danni qui di seguito indicati, che si verifichino in tutto il periodo di efficacia del presente contratto:

a. danni cagionati a persone e cose per fatto e colpa di **LINEA COMUNE**, in conseguenza o in connessione con l'esecuzione del presente con-

tratto;

b. danni che **LINEA COMUNE** sia tenuta a risarcire quale civilmente responsabile verso i dipendenti, consulenti, clienti e fornitori, per gli infortuni da loro sofferti in conseguenza di fatti colposi ascrivibili a **LINEA COMUNE** o a suo dipendente del quale essa debba rispondere ai sensi dell'art. 2049 c.c.;

c. danni recati a persone o cose e di cui **LINEA COMUNE** sia tenuta a rispondere quale civilmente responsabile ai sensi di legge, provocati in dipendenza dell'esercizio delle funzioni o comunque nei luoghi di esercizio delle stesse;

d. danni recati a persone o cose e di cui gli **ENTI FIRMATARI** siano tenuti a rispondere quali civilmente responsabili ai sensi di legge, provocati in conseguenza o in connessione con l'esecuzione del presente contratto.

12. DIVIETO DI CESSIONE DEL CONTRATTO

LINEA COMUNE non potrà, sotto qualsiasi titolo, cedere in tutto o in parte il presente contratto, né farlo eseguire per interposta persona. **LINEA COMUNE** potrà tuttavia avvalersi, sotto sua esclusiva responsabilità, di terzi soggetti per l'esecuzione di talune delle attività affidate.

13. PROPRIETÀ

Tutti i sorgenti dei programmi software e la relativa documentazione, le procedure, le specifiche tecniche, le relazioni, i documenti e quanto altro eventualmente realizzato da **LINEA COMUNE** nella propria attività di gestione e integrazione della **PIATTAFORMA MULTICANALE** sono di proprietà di **LINEA COMUNE** e a disposizione degli **ENTI FIRMATARI** senza limitazione alcuna né ulteriori oneri per gli Enti stessi.

Tutte le banche dati a disposizione di, realizzate da, o aggiornate da **LINEA COMUNE** per conto dei singoli **ENTI FIRMATARI** sono e rimangono di proprietà esclusiva degli stessi **ENTI FIRMATARI** singolarmente intesi, ai quali detti beni dovranno essere riconsegnate al termine dell'affidamento delle attività oggetto del presente contratto

14. RISERVATEZZA

LINEA COMUNE si impegna ad osservare la massima riservatezza nei confronti delle notizie non di pubblico dominio acquisite nello svolgimento delle attività oggetto del presente contratto. Si impegna altresì a comunicare agli **ENTI FIRMATARI** ogni attività intrapresa in ordine alla sicurezza, riservatezza e manutenzione dei sistemi informatici gestiti. Le notizie relative alle attività degli **ENTI FIRMATARI** venute a conoscenza del personale della società e le informazioni che transitano attraverso le apparecchiature di rilevazione, elaborazione, trasferimento, archiviazione dati, non debbono in alcun modo ed in qualsiasi forma essere comunicate e divulgate a terzi, né utilizzate da parte della società **LINEA COMUNE** o da parte di chiunque collabori alle sue attività per finalità diverse da quelle contemplate nel presente contratto, né debbono essere trasportati in altri apparati se non appartenenti agli **ENTI FIRMATARI** stessi.

LINEA COMUNE si impegna a dare istruzioni al proprio personale affinché tutti i dati e le informazioni di natura riservata di cui verranno a conoscenza in conseguenza della partecipazione alle attività da svolgere per conto degli **ENTI FIRMATARI** vengano considerati riservati e come tali trattati.

Al contempo anche gli **ENTI FIRMATARI** si impegnano (anche a nome del

| | | |
|--|---|--|
| | | |
| | <p>COMITATO ESECUTIVO, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1381 c.c.) a</p> | |
| | <p>mantenere riservati i dati e le informazioni che si riferiscano all'organizza-</p> | |
| | <p>zione d'impresa di LINEA COMUNE ovvero ai sistemi di produzione di</p> | |
| | <p>servizi, acquisiti anche in relazione alle attività di controllo previste dal</p> | |
| | <p>presente contratto.</p> | |
| | <p>LINEA COMUNE E GLI ENTI FIRMATARI sono tenuti al pieno rispetto di</p> | |
| | <p>tutti gli obblighi imposti dal D.Lgs. 196/2003 in materia di responsabilità</p> | |
| | <p>relativa al trattamento dei dati personali.</p> | |
| | <p>Rilevato che lo svolgimento delle attività soprarichiamate comporta, da</p> | |
| | <p>parte di Linea Comune, il trattamento di dati personali (ivi incluse le iden-</p> | |
| | <p>tità digitali dei cittadini registrati nel sistema 055055), di cui gli Enti Firma-</p> | |
| | <p>tari sono titolari, essa viene nominata, in persona del suo legale rappre-</p> | |
| | <p>sentante o di un referente di questi, responsabile esterno del trattamento</p> | |
| | <p>dei dati personali ai sensi dell'art. 29 del D.Lgs. 196/2003. Gli Enti firmata-</p> | |
| | <p>ri devono provvedere alla nomina nella figura del legale rappresentante di</p> | |
| | <p>Linea Comune e alla conseguente individuazione delle misure minime di</p> | |
| | <p>sicurezza (le cui istruzioni – linee guida per la sicurezza informatica – ver-</p> | |
| | <p>ranno fornite dagli ENTI FIRMATARI).</p> | |
| | <p>Concordato il regime operativo della sicurezza nell'accesso a dati e tran-</p> | |
| | <p>sazioni, LINEA COMUNE assicura la segretezza e la confidenzialità dei</p> | |
| | <p>dati, delle informazioni, del know-how commerciale, del software di cui</p> | |
| | <p>verrà a disporre per dare esecuzione al contratto, nonché la segretezza e</p> | |
| | <p>confidenzialità della documentazione in generale degli ENTI FIRMATARI.</p> | |
| | <p>LINEA COMUNE è tenuta ad assumere le misure di sicurezza necessa-</p> | |
| | <p>rie, sia all'interno della propria organizzazione che nel caso in cui si avval-</p> | |

ga di soggetti terzi per l'esecuzione di taluni servizi, soggetti che dovranno adottare analoghe misure di sicurezza, cura e protezione di dati, informazioni, software e quant'altro inerente l'attività da svolgere. A tal fine **LINEA COMUNE** si assume la responsabilità di predisporre nei suoi eventuali futuri rapporti con soggetti terzi, protocolli di sicurezza a presidio della sicurezza e riservatezza di dati.

15. DURATA E RINNOVO DEL CONTRATTO

Il presente contratto ha efficacia per il triennio 2016 – 2017 – 2018 e pertanto la sua scadenza è fissata al 31.12.2018.

La **CITTÀ METROPOLITANA DI FIRENZE** impegnerà la spesa del presente contratto con le modalità previste da precedente art. 2.

Il contratto è rinnovabile soltanto per iscritto. Il rinnovo espresso, salve pattuizioni scritte difformi, si intende riferito all'intero contenuto del presente contratto e a tutte le sue condizioni. Il rinnovo deve essere sottoscritto almeno sei mesi prima della data di scadenza.

Al fine di evitare interruzioni nello svolgimento delle attività di seguito indicate, le **PARTI** concordano che fino al rinnovo del contratto ovvero all'eventuale esercizio delle funzioni da parte di nuovo soggetto, e comunque per un periodo non superiore a 12 mesi dalla scadenza del contratto, **LINEA COMUNE** sarà comunque tenuta ad assicurare le prestazioni oggetto del presente contratto alle medesime condizioni economiche in essere alla scadenza dello stesso e nel rispetto dei medesimi livelli di servizio ed a fronte dei medesimi corrispettivi convenuti nel presente atto e/o nei suoi allegati.

16. CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA E RISOLUZIONE DEL

CONTRATTO

Costituiscono casi di risoluzione del presente contratto, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 c.c.:

1. l'inosservanza del divieto di cessione, anche in godimento, a terzi dell'azienda;
2. l'inosservanza del divieto di cessione del contratto;
3. l'insolvenza manifesta o comunque la sottoposizione di **LINEA COMUNE** a procedure concorsuali;
4. lo scioglimento, per qualsiasi causa, della società.

La decisione degli **ENTI FIRMATARI** di non avvalersi della clausola risolutiva espressa indicata nel comma 1, in una o più occasioni, costituirà soltanto manifestazione di tolleranza dell'inadempimento contestato e non impedirà agli **ENTI FIRMATARI** di avvalersene in occasioni diverse.

Ferme restando le suddette ipotesi di risoluzione espressa, in caso di ripetute violazioni delle obbligazioni derivanti dal presente contratto che costituiscano grave inadempimento, il **COMITATO ESECUTIVO**, con il supporto del **GRUPPO TECNICO**, e i singoli **ENTI FIRMATARI**, per il tramite del **COMITATO ESECUTIVO** medesimo, potranno chiedere la risoluzione del contratto ed il risarcimento dei relativi danni.

17. RECESSO E REVOCA

Nel caso in cui modifiche legislative comportino la perdita, da parte di uno o più degli enti firmatari, di alcune o di tutte le funzioni istituzionali presupposto dell'affidamento dei servizi di cui al presente contratto, tali soggetti potranno recedere dal presente contratto e le parti si impegnano sin d'ora ad una revisione del contratto stesso che tenga conto delle conseguenze

giuridiche e garantisca la continuità dei livelli dei servizi erogati dalla società.

In ogni altra evenienza non è ammesso il recesso unilaterale dal presente contratto.

In caso di revoca **LINEA COMUNE** sarà tenuta a consegnare agli **ENTI FIRMATARI** le banche dati eventualmente realizzate per lo svolgimento delle attività previste nel presente contratto e aggiornate alla data di revoca.

18. CONTROVERSIE

Le **PARTI** si impegnano alla reciproca massima collaborazione promuovendo anche riunioni di lavoro congiunte tra gli uffici interessati alle tematiche in discussione.

In caso di controversia relativa alla validità, interpretazione ed esecuzione del presente contratto, si procederà ad un esame delle medesime mediante apposita riunione congiunta tra **LINEA COMUNE** ed il **COMITATO ESECUTIVO**.

Ove permanga tale controversia le **PARTI** decideranno in merito all'eventuale ricorso al giudice ordinario, convenzionalmente stabilito nel Tribunale di Firenze.

19. COMUNICAZIONI

Tutte le comunicazioni previste dal presente contratto dovranno essere inviate:

1. quanto a **LINEA COMUNE** alla sede legale della società (attualmente Via Reginaldo Giuliani, 250 – 50141 Firenze);
2. quanto alla Parte come definita nell'art. 2 del presente contratto,

all'Ente che di volta in volta risulterà interessato e, in mancanza di indicazioni specifiche, al **COMUNE DI FIRENZE** e alla Città Metropolitana **DI FIRENZE** che provvederanno d'intesa;

3. quanto agli **ENTI FIRMATARI** singolarmente intesi – in relazione a specifici adempimenti od obblighi informativi di loro pertinenza, ovvero ad informazioni di interesse di tutti, agli indirizzi che seguono;

LINEA COMUNE e ciascuno degli **ENTI FIRMATARI** singolarmente intesi si impegnano a comunicare alle altre parti del contratto eventuali variazioni dell'indirizzo al quale effettuare le comunicazioni previste dal presente contratto. Variazioni dello stesso non comunicate saranno considerate prive di effetti ai fini del presente contratto.

20. REGISTRAZIONE

Il presente contratto è soggetto a registrazione solo in caso d'uso con spese a carico del richiedente.

Le spese del contratto e l'imposta sul bollo sono a carico di Linea Comune S.p.A..

21. Disposizioni Generali

Gli accordi integrativi al contratto di servizio relativi alle attività ricorrenti e di quelle a progetto dovranno contenere le norme ed i contenuti generali del presente contratto di servizio.

22. Articolo Transitorio

I contraenti prendono atto che l'unione montana dei comuni del Mugello provvederà alla sottoscrizione del contratto di servizio al momento della definitiva approvazione del progetto gestionale della gestione associata dei Servizi informatici e telematici in rete civica valido per il triennio

2016/2018, attualmente in corso.

Gli allegati al presente contratto ne costituiscono parte integrante e sostanziale.

Il presente atto viene sottoscritto a mezzo di firma digitale ai sensi dell'art. 15 c. 2bis della L. 241/90 integrato dall'art. 6, comma 2, del d.l. 179/2012 convertito dalla legge 221/2012 ed ai sensi dell'art. 24 del decreto legislativo 7 marzo 2005 n. 82 e s.m.i.

L'imposta sul bollo è stata assolta con n° 10 marche come segue:

1) identificativo 01140022455260

2) identificativo 01140022455259

3) identificativo 01140022455248

4) identificativo 01140022455236

5) identificativo 01140022455225

6) identificativo 01140022455214

7) identificativo 01140022455203

8) identificativo 01140022455191

9) identificativo 01140022455180

10) identificativo 01140022455179

I corrispettivi previsti dal contratto di servizio per il triennio 2016-2017-2018 per un importo pari ad € 2.137.071,00 sono soggetti ad I.V.A. al 22%..

Letto, approvato e sottoscritto.

Allegati al presente contratto di servizi:

- 1) **Catalogo dei servizi primari** erogati da Linea Comune
- 2) Quadro sinottico dei **livelli di servizio** (SLA)
- 3) Tabella **corrispettivi** per attività di base e per attività ricorrenti
- 4) CRITERI DI QUALITA', SICUREZZA, ACCESSIBILITA' COMUNI A TUTTI I SERVIZI DEL SISTEMA DEL CENTRO SERVIZI
- 5) Schema di contratto per l'affidamento di attività ricorrenti

Catalogo dei servizi primari erogati da Linea Comune

Nota: alcuni dei servizi indicati rappresentano dei "macroservizi", composti da più servizi on line collegati e dipendenti (es. tassa di soggiorno comprende funzioni di front office lato cittadino ma anche gestione back office lato ente).

I servizi indicati con (P) sono servizi declinati in più versioni con varianti dovute alle specificità tecnico amministrative (esempio: il servizio "deposito progetto" ha 8 varianti per le diverse tipologie di progetto da depositare)

Area identità e cittadinanza

- certificati anagrafici on line
- visure dati anagrafici
- cambio di residenza/indirizzo
- autocertificazioni precompilate

Area relazione con il cittadino

- agenda prenotazione risorse
- servizi georeferenziati – geoportale/open data
- servizio oggetti ritrovati
- pubblicazione modulistica e documentazione
- area servizi informativi (schede servizio)
- sondaggi on-line
- servizio feedback cittadini

Area ambiente e territorio

- servizio deposito APE (attestazione prestazione energetica)
- servizio deposito progetti
- (P) servizio dichiarazione conformità
- servizio dichiarazione di rispondenza

Area Mobilità

- Servizio di infomobilità GeoMobi
- Servizio rilascio e pagamento buspass turistici

Area Imprese

- (P) invio form in modalità autenticata (ex Autorizzazioni & Concessioni)
- (P) servizio affissioni pubbliche

Area Servizi Fiscali

- gestione ed esazione tassa di soggiorno
- Istanza di rimborso ICI

Area scuola e infanzia

- iscrizioni/integrazioni asili nido/spazi gioco
- iscrizione scuola dell'infanzia
- iscrizione/rinuncia Centri Estivi
- iscrizioni fuori termine asili nido/spazi gioco
- servizio ISEE-agevolazioni tariffarie
- consultazione graduatorie

- iscrizione asili nido/spazi gioco mese di luglio
- riconferma asili nido/spazi gioco
- rinuncia posto asili nido/spazi gioco
- domanda contributo pacchetto scuola

Area pagamenti on line

- pagamenti "spontanei"
 - bolli e diritti SUAP
 - pratiche edilizie
 - prenotazione sala matrimoni
 - ricarica "borsellino" ZTL
 - pagamento diritti di affissione
 - pagamento richiesta credenziali
- pagamenti servizi scolastici
- pagamento Centri Estivi
- pagamento asili nido/spazi gioco
- pagamento certificati prenotati
- pagamento tassa di soggiorno
- servizio MulteWeb
- servizio Multeweb mobile (in attivazione)

Inoltre

- Servizio prenotazione e pagamento attività museali (in attivazione)
- Gestione attività legate al progetto SICS
- Servizi specifici per la Città Metropolitana di Firenze

Livelli di Servizio (Service Level Agreement)

I livelli di servizio (SLA) si intendono misurati nei 365 giorni di 24 ore per i servizi online, nell'orario 9-17 dei giorni lavorativi per le attività lavorative e negli orari 8-20 di tutti i giorni per la reperibilità.

1) Disponibilità interna dei sistemi

Salvo ove diversamente specificato i tassi di disponibilità obiettivo si intendono valutati come media su base annua; tali dati vengono rilevati in continuo tramite sistema di monitoraggio automatico (es. "Nagios").

| | | |
|-------|--|--------------|
| SLA.1 | tasso di disponibilità (<i>uptime</i>) dei sistemi database | 99,0% |
| SLA.2 | tasso di disponibilità (<i>uptime</i>) del sistema iCMS | 98,5% |
| SLA.3 | tempo max di risposta interna del servizio campione non soggetto ad autenticazione (rilevato mediante test <i>Nagios wget</i>): | 7 ms |
| SLA.4 | tasso di disponibilità (<i>uptime</i>) del sistema di portale dei servizi | 98,5% |

2) Accessibilità complessiva del sistema di portale

| | | |
|-------|---|------------|
| SLA.5 | tasso di accessibilità complessiva del sistema: <i>il valore di accessibilità corrisponde alla fruibilità complessiva attraverso internet dei servizi erogati, non considerando eventuali down delle connessioni di rete internet afferenti al TIX</i> | 98% |
|-------|---|------------|

3) Tempi di risposta alle segnalazioni via email (supportoutenti@lineacomune.it)

| | | |
|------|-------------------------------------|---|
| SLA6 | presa in carico della segnalazione: | entro 1 ora lavorativa dal ricevimento |
| SLA7 | risposta (via mail o telefonica): | entro 6 ore lavorative dal ricevimento |

Ove necessaria sarà cura di Linea Comune predisporre un ventaglio di strumenti basati su parametri oggettivamente misurabili che verifichino mediante il ricorso a test automatici il corretto funzionamento dell'infrastruttura di base sulla quale i servizi sono dispiegati, comprese tutte le componenti infrastrutturali che interagiscono con i singoli servizi

4) Gestione dei malfunzionamenti Integrazioni al punto 3 dell'allegato3 al CdS

Al fine di una corretta e completa comunicazione operativa sia l'Azienda Linea Comune sia ciascun ente identificheranno e comunicheranno un responsabile e un indirizzo di contatto per favorire una comunicazione univoca e diretta.

Le interruzioni del servizio che derivano da attività di manutenzione e che sono oggetto di programmazione devono essere concordate con i competenti uffici degli enti.

- A) Nel caso in cui i malfunzionamenti siano riconducibili al sistema di identificazione o a componenti infrastrutturali gestiti direttamente dal Centro Servizi Linea Comune provvederà direttamente alla soluzione del problema

B) Qualora i malfunzionamenti derivino al funzionamento dello specifico servizio Linea Comune inoltra la segnalazione all'ente, correlandola delle seguenti informazioni di base:

- codice fiscale dell'utente
- servizio a cui sta accedendo
- eventuale messaggio di errore segnalato (corredato di schermate)

Il servizio dei malfunzionamenti e delle interruzioni programmate è attivo:

servizio telefonico: **attivo dalle ore 9 alle ore 17 di tutti i giorni feriali**

servizio di reperibilità tecnica: **attivo dalle ore 8 alle ore 20 nei giorni feriali e nei sabati, dalle ore 8 alle ore 20 dei giorni festivi;**

| | | |
|--------|--|--|
| SLA.7 | A) Intervento a seguito di segnalazione telefonica sulle cause del malfunzionamento: | entro 2 ore dalla comunicazione |
| SLA.9 | B) Tempestiva e circostanziata comunicazione agli uffici dell'ente per interruzioni impreviste dovute a malfunzionamenti | entro 30 minuti dall'avvio dell'intervento di manutenzione tramite telefono o mail al referente dell'ente |
| SLA.10 | C) Comunicazione all'utenza Per interruzioni che superino i 30 minuti | entro 60 minuti dall'avvio dell'intervento di manutenzione tramite avviso in area servizi se tecnicamente possibile. |
| SLA.11 | D) Invio di report sui malfunzionamenti che hanno determinato interruzioni del servizio contenente se noti i dettagli relativi la problematica rilevata, la durata del disservizio, l'azione correttiva effettuata | Ogni 6 mesi (tendenzialmente da Gennaio a Giugno e da Luglio ad Agosto) |

5) Attività di dispiegamento

Al fine di un efficace ed efficiente presidio operativo dell'attività di dispiegamento sia l'Azienda Linea Comune sia ciascun ente identificheranno e comunicheranno un responsabile e un indirizzo di contatto per favorire una comunicazione univoca e diretta.

Gli SLA relativi al dispiegamento si riferiscono ad attività di dispiegamento di servizi realizzati direttamente da Linea Comune. I servizi provenienti dagli Enti o da terze parti dovranno essere inseriti in un processo di presa in carico della messa in esercizio tesa a verificare la consistenza dei nuovi servizi, assicurare che i nuovi servizi non causino malfunzionamenti e siano coerente con l'architettura globale. A tal fine sarà cura di Linea Comune formalizzare e aggiornare gli standard cui i servizi devono adeguarsi proponendo agli Enti, entro trenta giorni dalla sottoscrizione del contratto, una prima versione di tali standard.

Sia nelle fasi di test che nelle fasi di esercizio dei servizi sono necessarie attività che possono essere così descritte:

- installazione di servizi o patch correttive: Linea Comune provvederà alla installazione delle patch correttive o al reperimento delle informazioni richieste
- reperimento di tutte le informazioni necessarie a risolvere gli errori segnalati (es file di log):
- installazione di patch evolutive ai servizi: Linea Comune provvederà alla installazione delle patch evolutive dei servizi
- tali attività saranno pianificate tempestivamente secondo le esigenze degli Enti, e con modalità e livelli di servizio da concordare con gli Enti entro sessanta giorni dalla stesura del contratto.

Corrispettivi dal contratto

| Sintesi per Ente | | | |
|---------------------|-----------|-----------|-----------|
| | 2016 | 2017 | 2017 |
| Comune Firenze | 2.400.927 | 2.457.034 | 2.499.239 |
| Città Metropolitana | 329.639 | 78.098 | 79.169 |
| Bagno a Ripoli | 45.116 | 46.270 | 47.455 |
| Fiesole | 20.194 | 20.644 | 21.105 |
| Scandicci | 110.607 | 113.184 | 115.824 |
| Sesto Fiorentino | 72.922 | 74.651 | 76.424 |
| Unione Chianti | 27.791 | 28.347 | 28.913 |
| Unione Mugello | 41.029 | 41.849 | 42.686 |
| Unione Valdiseve | 70.867 | 71.685 | 72.518 |
| Altri | 47.099 | 47.531 | 48.612 |
| Totale | 3.166.189 | 2.979.294 | 3.031.945 |

| Sintesi per linea di attività | | | |
|----------------------------------|-----------|-----------|-----------|
| | 2016 | 2017 | 2018 |
| Piattaforma Servizi | 698.592 | 712.054 | 726.425 |
| Sistemi Informativi Territoriali | 255.631 | 224.024 | 228.504 |
| Contact Center | 607.659 | 523.311 | 539.010 |
| Firenze Card (*) | 765.760 | 768.969 | 772.243 |
| Riscossione Coattiva | 594.457 | 606.345 | 618.472 |
| Biglietterie Firenze | 72.500 | 90.000 | 92.700 |
| Altro | 171.590 | 54.590 | 54.590 |
| totale | 3.166.189 | 2.979.294 | 3.031.945 |

Allegato 4: Criteri di qualità, sicurezza, accessibilità comuni a tutti i servizi del sistema del Centro Servizi

Accessibilità e responsiveness

Lo sviluppo di nuovi servizi rivolti al cittadino e le successive attività di manutenzione eventualmente attivate, dovrà tener conto della normativa vigente sull'accessibilità, in particolare la Legge 4/2004 e sue successive integrazioni e modificazioni. Laddove la tipologia di servizio lo renderà necessario il layout utilizzato dovrà essere di tipo responsive, in modo da consentire ampia usabilità dei servizi anche su piattaforme mobile, in relazione e compatibilmente alle funzionalità che il servizio espone; le linee guida per la realizzazione delle interfacce utente saranno concordate tra Linea Comune ed il Gruppo di Lavoro tecnico.

Sicurezza

Al fine di garantire adeguati standard di sicurezza informatica devono essere previsti assessment periodici con cadenza almeno semestrale sulla base delle principali vulnerabilità e controlli di sicurezza a livello applicativo, prendendo a riferimento il framework OWASP.

Linea Comune deve inoltre garantire che gli accessi a tutti i sistemi gestiti siano adeguatamente controllati in modo da garantire la massima protezione e riservatezza dei dati trattati direttamente o indirettamente attraverso i sistemi e i servizi ospitati dal CST.

Deve inoltre essere garantita la conservazione dei log generati dai singoli applicativi, siano essi legati ad attività amministrative che ad attività degli utenti (es.: cittadini): per ognuno di questi log deve essere garantita la conservazione così come previsto dalla normativa vigente.

Ulteriori misure rafforzative della sicurezza dei sistemi del Centro Servizi potranno esser concordate tra il Gruppo di Lavoro Tecnico e Linea Comune.

Schema di contratto integrativo per attività ricorrenti ed a progetto

CONTRATTO INTEGRATIVO PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO_DI.....

* * * *

L’anno, il giorno ____ del mese di luglio,

tra

- ente... (cod. fisc.), con sede in, in persona a ciò autorizzata in virtù di delibera della Giunta Comunale n., del, agli atti del Comune

d’ora innanzi definito anche Committente da una parte

e

- Linea Comune S.p.A., con sede in Via Reginaldo Giuliani n. 250, 50141 – Firenze, iscritta al Registro delle Imprese di Firenze con codice fiscale 05591950489, in persona del legale rappresentante pro tempore,, autorizzato alla sottoscrizione del presente contratto con delibera del Consiglio di Amministrazione del ____/____/____, agli atti della società d’ora innanzi definita anche Affidatario dall’altra parte ed insieme il Committente e L’Affidatario d’ora innanzi definite Parti

Premesso che

- *(descrizione del tipo di servizio che si ritiene di affidare alla Società Linea Comune ai sensi degli artt. 3.2 e 3.3 del Contratto di servizio 2016/2018, e delle motivazioni che portano a tale affidamento)*
- Linea Comune, società strumentale del Comune di Firenze, è stata costituita a fine 2005 per supportare gli Enti soci, e nello specifico il Comune di Firenze, nella realizzazione, gestione e dispiegamento di servizi evoluti a cittadini, professionisti ed imprese nel Territorio Fiorentino e che i rapporti tra la Società ed il Comune di sono regolati da un Contratto di Servizio (approvato dal Comune con Delibera) che definisce i servizi che la Società può erogare e le condizioni generali dei rapporti tra Linea Comune ed il Comune di In particolare il Contratto di Servizio individua dei ‘servizi di base’ (gestione del Centro Servizi Territoriale), per cui è previsto un corrispettivo annuo fisso, ed attività a richiesta dei singoli Enti (nuovi sviluppi, attività specifiche di supporto diverse dalla gestione del Centro) da valutare caso per caso e disciplinati con contratti integrativi ad hoc, nell’ambito delle linee guida generali del Contratto di Servizio e che le attività previste per la gestione/sviluppo del servizio di ricadono in questo ambito.
- DATO CONTO della Delibera di Giunta comunale È stato approvato il contratto di servizio per il triennio 2016/2018 e lo schema generale da adottare per l’affidamento di servizi a richiesta ed a progetto;

- RILEVATO che la sopraccitata Delibera prevede che il rapporto tra il Committente e l’Affidatario sia regolato da contratto di servizio da approvarsi con apposito provvedimento del Servizio titolare delle attività affidate;
- RITENUTO necessario addivenire alla stipula del contratto di servizio per l’affidamento delle attività strumentali perdel Comune di

tutto ciò premesso

si conviene e si stipula quanto segue

Articolo 1

Oggetto del contratto

Il Comune di affida alla Società Linea Comune SpA (di seguito, per brevità, denominata "Affidatario"), lo svolgimento di

Articolo 2

Servizi dell’Affidatario

I servizi affidati in esclusiva all’ Affidatario riguardano lo svolgimento delle seguenti attività secondo un ordine di priorità come indicato di seguito.....

I livelli di servizio (SLA) sono quelli allegati al contratto di servizio ed in particolare:.....

Articolo 3

Obblighi dell’Affidatario

Per ottemperare alle proprie obbligazioni l’Affidatario potrà avvalersi, a proprie spese e mantenendo la responsabilità per le attività svolte, di terzi soggetti.

In tale evenienza l’Affidatario si obbliga ad includere nei contratti stipulati con i propri fornitori l’obbligo del terzo di osservare tutte le prescrizioni normative, nessuna esclusa, attinenti l’attività oggetto del contratto manlevando il Committente da ogni responsabilità diretta ed indiretta al riguardo, da chiunque ed in qualunque sede fatta valere.

E’ tenuto ad osservare ed applicare le norme generali e comunali vigenti nelle materie oggetto del contratto del servizio.

L’Affidatario designa un responsabile di progetto cui sono attribuiti funzioni e poteri per l’esercizio di ogni attività organizzativa e gestionale relativa ai servizi affidati.

Dopo la sottoscrizione del presente contratto l’Affidatario definirà un cronoprogramma con il dettaglio dei tempi e delle attività da realizzare nell’arco del progetto. Tale cronoprogramma verrà monitorato ed eventualmente aggiornato nel corso degli stati di avanzamento lavori. .

Articolo 4

Obblighi del Comune di

Il Comune di si impegna a:

- individuare un responsabile unico per i Servizi (*oggetto del presente contratto*) al quale l’Affidatario potrà fare riferimento per tutte le questioni funzionali, procedurali e di qualsiasi natura attinenti all’iter amministrativo ed al regolamento del servizio;
- mettere a disposizione dell’Affidatario:
 - l’analisi del servizio che si intende realizzare e /o affidare in gestione, collaborando in modo diretto con i tecnici della società individuati per lo specifico contratto;
 - la documentazione, o quanto altro occorrente per consentire la piena conoscenza del servizio da realizzare e/o gestire;
 - (.....altro che si ritiene di specificare);
- informare con anticipo l’Affidatario in ordine alle eventuali modifiche che possano, in qualsiasi modo, incidere sull’erogazione dei servizi.

Articolo 5

Durata dell’affidamento dei servizi

Il presente contratto decorre dalla data della sua sottoscrizione sino al(la data massima è quella del contratto di servizio in corso)

Nel corso del le parti concorderanno le modalità ed i termini di prosecuzione delle attività e relativi costi per gli anni successivi.

Articolo 6

Corrispettivi

I compensi spettanti all’Affidatario per lo svolgimento delle attività ricomprese nel presente contratto di servizio e per l’intera sua durata sono determinati in euro oltre IVA (22%) per complessivi euro Tale importo

deriva dal dettaglio Piano dei Costi Operativi (allegatoal presente contratto), in cui sono indicate le spese di gestione operativa previste per l'erogazione dei servizi in affidamento in ambito del presente contratto.

Articolo 7

Modalità di pagamento

(Le modalità di pagamento sono da dettagliare in base all'oggetto del contratto.)

Il pagamento è subordinato alla attestazione di regolare esecuzione da parte del responsabile del procedimento.

Articolo 8

(Monitoraggio)

L'Affidatario è soggetto, in ogni tempo, al controllo delle attività di cui al presente contratto da parte del Comune di, mediante anche la predisposizione di stati di avanzamento. Si applica quanto previsto dagli artt.5 e 6 del Contratto di servizio.

Articolo 9

Rinvio a norme di diritto vigenti

Il servizio dovrà essere eseguito con osservanza di quanto previsto:

- dal presente Contratto;
- dal Contratto di Servizio del Centro servizi territoriale tra Linea Comune e gli enti soci approvato dal Comune dicon Delibera e successive sue evoluzioni;
- da ogni disposizione legislativa e regolamentare che disciplini l'oggetto del presente contratto.

(Eventuali) allegati:

Letto, approvato e sottoscritto in ogni pagina.

....., ___/___/20....

Per Comune di

Dott. _____ (_____)

Per Linea Comune S.p.A.

Dott. _____ (_____)