



# Cremona

COMUNE DI CREMONA

Area Segretario Generale

ICT - Agenda digitale

## IMPLEMENTAZIONE DEL SOFTWARE JENTE CON IL MODULO PER LA GESTIONE DELLE PARTECIPATE CIG: Z5532BF5B2

### Indice generale

1. TIPOLOGIA DEL SERVIZIO RICHIESTO.....	1
2. SITUAZIONE ATTUALE.....	2
3. OBIETTIVO.....	2
4. SERVIZI RICHIESTI.....	2
SERVIZIO DI COUNSELING.....	2
MONITORAGGIO E CONTROLLO.....	3
CERTIFICAZIONE DELLE INFORMAZIONI.....	3
DEFINIZIONE DEL PERIMETRO DI PERTINENZA DEI DATI TRATTATI.....	3
BANCA DATI UNIFICATA.....	3
PIANIFICAZIONE STRATEGICA.....	3
MONITORAGGIO DEGLI SLA CONTRATTUALI.....	3
RICONCILIAZIONE DEBITI- CREDITI.....	4
SCADENZARIO.....	4
SERVIZIO DI ATTIVAZIONE.....	4
SERVIZIO DI FORMAZIONE.....	4
SERVIZIO DI MESSA IN ESERCIZIO.....	4
SERVIZIO DI INTEGRAZIONE SOFTWARE.....	4
SERVIZIO DI MANUTENZIONE E ASSISTENZA DEL SOFTWARE.....	4
5. DOCUMENTAZIONE.....	5
6. LIVELLI DI SERVIZIO.....	5
7. INADEMPIENZE E PENALITA'.....	6
8. COMPOSIZIONE DELL'OFFERTA.....	6
9. PAGAMENTI.....	7
10. RISOLUZIONE, RECESSO, CONTROVERSIE.....	7

### 1. TIPOLOGIA DEL SERVIZIO RICHIESTO

Si richiede la migliore offerta per l'attivazione del seguente servizio:

- Gestione Partecipate
- Counseling Bilancio

La richiesta del Comune di Cremona è di acquisire un Servizio SaaS, qualificato Agid che

sia in grado di espletare un'azione di monitoraggio e controllo nei confronti delle proprie partecipate concentrando l'attenzione verso il perseguimento di elevati standard qualitativi dei servizi.

I servizi applicativi in oggetto devono essere erogati, in linea con le ultime linee guida/riferimenti operativi di settore, in modalità Cloud presso CSP certificato AGID, attraverso un setup architetturale applicativo e infrastrutturale in grado di garantire il rispetto dei paradigmi di business continuity e sicurezza applicativa.

Si richiede che il servizio sia disponibile via web con autenticazione tramite SPID e CNS/CIE accessibile agli utenti identificati presso le partecipate con autorizzazioni definite dal Comune di Cremona.

Il servizio Software deve risultare di semplice utilizzo per tutti gli attori coinvolti.

## **2. SITUAZIONE ATTUALE**

Il Comune di Cremona è dotato di un software di gestione del bilancio ma non delle partecipate.

## **3. OBIETTIVO**

L'obiettivo è quello di dotare l'ente di una modalità di controllo tale da permettere:

- di svolgere un monitoraggio periodico sull'andamento delle suddette società;
- di verificare il rispetto degli obiettivi gestionali definiti dall'Ente stesso;
- attraverso un adeguato sistema informativo e di controllo, di rilevare:
  - i rapporti finanziari tra l'ente e la società;
  - verificare la situazione contabile, gestionale e organizzativa della società;
  - i contratti di servizio;
  - la qualità dei servizi;
  - il rispetto delle norme di legge sui vincoli di finanza pubblica.

Inoltre l'allegato 4/4 del d.lgs. n. 118 del 2011 prevede che le Amministrazioni pubbliche redigano un bilancio consolidato che rappresenti in modo veritiero e corretto la situazione finanziaria e patrimoniale e il risultato economico della complessiva attività svolta dall'ente attraverso le proprie articolazioni organizzative e i propri enti strumentali e società controllati e partecipati.

Ulteriore obiettivo quindi è consentire di:

- a) sopperire alle carenze informative e valutative del bilancio del Comune di Cremona che persegue le proprie funzioni anche attraverso enti strumentali e che detiene rilevanti partecipazioni in società, dando una rappresentazione, anche di natura contabile, delle proprie scelte di indirizzo, pianificazione e controllo;
- b) attribuire al Comune di Cremona un nuovo strumento per programmare, gestire e controllare con maggiore efficacia il proprio gruppo comprensivo di enti e società;
- c) ottenere una visione completa delle consistenze patrimoniali e finanziarie di un gruppo di enti e società che fa capo al Comune di Cremona, incluso il risultato economico.

## **4. SERVIZI RICHIESTI**

### **SERVIZIO DI COUNSELING**

- Individuazione dell'area di consolidamento con esame degli statuti, eventuali patti parasociali e contratti di servizio
- Predisposizione delle linee guida della Capogruppo da inviare alle Società e agli Enti compresi nell'area di consolidamento per la predisposizione del bilancio consolidato
- Identificazione delle operazioni infragruppo, elisione delle stesse e relative scritture contabili di consolidamento
- Redazione dei documenti che costituiscono il fascicolo completo del bilancio consolidato: stato patrimoniale e conto economico consolidati e nota integrativa consolidata

### **MONITORAGGIO E CONTROLLO**

Le Partecipate alimentano una banca dati unificata, mediante la compilazione di una serie di dati strutturati ed informazioni varie. Il sistema deve permettere all'Amministrazione di acquisire estrazioni ed elaborazioni, proponendo uno strumento di supporto per i processi decisionali e gli adempimenti richiesti.

### **CERTIFICAZIONE DELLE INFORMAZIONI**

Definizione di una piattaforma dinamica all'interno della quale l'alimentazione dei dati è a cura delle Partecipate. L'Amministrazione governa in primo piano il processo di raccolta dati. I dati e le informazioni raccolte sono sottoposte ad iter di certificazione e trasmesse all'Amministrazione secondo le modalità operative successivamente regolamentate dalla medesima.

### **DEFINIZIONE DEL PERIMETRO DI PERTINENZA DEI DATI TRATTATI**

La piattaforma garantisce diversi profili di accesso corrispondenti a differenti livelli di visibilità e di trattamento delle informazioni contenute nella banca dati.

### **BANCA DATI UNIFICATA**

Il sistema deve rappresentare un vero e proprio Repository di archiviazione di tutti i documenti significativi inerenti l'Organismo Partecipato, dei dati di bilancio, dei dati anagrafici e dei contratti di servizio stipulati. Deve prevedere l'archiviazione della relativa documentazione in un unico ambiente facilitandone il reperimento e la consultazione.

### **PIANIFICAZIONE STRATEGICA**

Deve esistere una sezione contenente le Informazioni quali ad esempio le attività svolte dalla Partecipata per l'Ente (Servizi affidati) con riferimento alla missione/programma del bilancio dell'Ente di riferimento, il valore del contratto e la durata dello stesso.

### **MONITORAGGIO DEGLI SLA CONTRATTUALI**

sezione contenente informazioni relative ad:

- Obiettivi previsti dal contratto (economici, qualitativi, gestionali, modalità di

fatturazione e di pagamento)

- Adempimenti relativi alle Certificazioni obbligatorie previste dal contratto
- Funzione di upload/download dei file relativi a tale Documentazione.

## **RICONCILIAZIONE DEBITI- CREDITI**

La sezione 'Riconciliazione' deve mettere a disposizione funzionalità che consentono la verifica dei rapporti di debito e credito intercorrenti tra l'Ente Capogruppo e le proprie Partecipate. Deve consentire di evidenziare eventuali discordanze, per le quali dovranno essere adottati i provvedimenti necessari ai fini della riconciliazione delle partite debitorie e creditorie.

## **SCADENZARIO**

Gestione delle scadenze collegate ad ogni Partecipata.

## **SERVIZIO DI ATTIVAZIONE**

L'affidatario dovrà provvedere all'attivazione del sistema, alla configurazione dell'ambiente e dell'infrastruttura del sistema software presso un datacenter certificato scelto dal fornitore che dia garanzia di sistemi adeguati di sicurezza.

## **SERVIZIO DI FORMAZIONE**

La formazione deve essere articolata in modo tale da consentire agli operatori dell'Ente di acquisire tutte le competenze necessarie all'utilizzo delle varie funzionalità presenti negli applicativi forniti.

## **SERVIZIO DI MESSA IN ESERCIZIO**

Il fornitore deve prevedere tutte le attività che permettano una messa in esercizio della piattaforma (importazioni, configurazioni ambiente, test, integrazioni con altri software, preparazione adeguata degli operatori, collaudo finale)

## **SERVIZIO DI INTEGRAZIONE SOFTWARE**

Il fornitore deve prevedere le seguenti integrazioni:

Integrazione con il sistema contabile JEnte al fine di riportare in automatico informazioni necessarie per il corretto funzionamento dell'ulteriore sezione applicativa, ovvero la riconciliazione debiti/crediti tra l'Ente e le proprie partecipate oggetto di analisi. Tale integrazione deve consentire di avere a disposizione dati/informazioni contabili (i.e. anno/numero impegno, anno/numero liquidazione, anno/numero mandato, importo residui attivi/passivi al 31.12, informazioni di fatture, ecc.) utili affinché il sistema esegua, attraverso degli automatismi la riconciliazione automatica delle posizioni (es. fatture non incassata dalla partecipata e non pagata dall'Ente) ancora aperte.

## **SERVIZIO DI MANUTENZIONE E ASSISTENZA DEL SOFTWARE**

Il servizio deve comprendere:

### **A – MANUTENZIONE del SOFTWARE**

Nel canone devono essere comprese le successive manutenzioni 1.2.3.

#### **1. Manutenzione correttiva**

#### **2. manutenzione adeguativa (modifiche normative)**

### **3. manutenzione migliorativa:**

il servizio deve garantire il funzionamento del software e gli aggiornamenti allineati alla tecnologia disponibile beneficiando delle nuove funzionalità sviluppate e assicurando la continuità e il buon funzionamento della piattaforma.

### **4. manutenzione evolutiva (su richiesta):**

In caso di necessità particolari potranno essere richiesti interventi di sviluppo specifici per implementazioni di nuove funzionalità e/o personalizzazioni.

I tempi, i costi e le modalità di realizzazione degli interventi di manutenzione evolutiva dovranno essere concordati con gli uffici.

## **B - SERVIZI DI ASSISTENZA TECNICA**

L'assistenza potrà essere richiesta tramite i canali:

1. Portale web
2. Posta elettronica
3. service desk telefonico

L'assistenza deve essere garantita tramite teleassistenza o assistenza on site concordando con gli uffici la modalità migliore per assicurare la continuità del servizio.

L'assistenza deve essere erogata in orario di ufficio dalle ore 9:00 alle ore 13:00 e dalle ore 14:30 alle ore 17:00.

## **MONITORAGGIO DELL'ASSISTENZA**

Dovranno essere forniti report mensili relativi agli interventi richiesti e ai tempi di risoluzione delle richieste dall'apertura della chiamata fino alla chiusura attraverso il monitoraggio di tutti gli stati nei quali può trovarsi la richiesta.

## **5. DOCUMENTAZIONE**

E' richiesta la messa a disposizione di documentazione esplicativa ed esaustiva delle configurazioni applicative per consentire maggiore autonomia agli utenti nell'utilizzo del software e nel trasferimento delle informazioni ai nuovi utenti.

## **6. LIVELLI DI SERVIZIO**

Sono richiesti i seguenti livelli di servizio:

### **1. Manutenzione correttiva**

Tempo di accettazione ticket urgenti: 4 ore\*

Tempo di risoluzione ticket urgenti: 1 giorno\*

Tempo di accettazione ticket media urgenza: 2 giorni\*

Tempo di risoluzione ticket media urgenza: 6 giorni\*

Per **ticket urgente** si intende la segnalazione di malfunzionamenti del software in oggetto che risultano bloccare il regolare servizio.

Per **ticket di media urgenza** si intende la segnalazione di malfunzionamenti che non bloccano il servizio, (ad esempio errori di contenuto, errori su operazioni

consuete, modulistica da correggere/aggiornare, problemi con componenti installati sulle singole macchine)

## **2. Manutenzione adeguativa**

Aggiornamenti di procedimenti standard per adeguamenti normativi: **entro il giorno stesso dell'entrata** in vigore della norma.

Nel caso venga meno il sinallagma e quindi decada l'equilibrio prestazione/corrispettivi, le parti procederanno a nuovi accordi.

## **3. manutenzione migliorativa:**

Tempo di accettazione ticket: 3 giorni\*

Tempo di risoluzione ticket: 21 giorni\*

## **4. manutenzione evolutiva (su richiesta)**

Rispetto dei tempi concordati con gli uffici.

\* giorni solari effettivi. Il tempo della risoluzione parte dal tempo dell'accettazione

## **7. INADEMPIENZE E PENALITA'**

Nel caso di inadempienze rispetto a quanto previsto dalla presente scheda tecnica e dal contratto, il Comune invierà formale diffida con descrizione analitica e motivata delle contestazioni addebitate e con invito a conformarsi immediatamente alle prescrizioni violate.

Nel caso in cui le giustificazioni eventualmente addotte, che dovranno comunque pervenire al Comune entro il termine stabilito nella diffida, non fossero ritenute soddisfacenti dall'Amministrazione e dopo un richiamo scritto per il quale non siano pervenute o non siano state accolte le giustificazioni addotte dalla ditta aggiudicataria, si procederà ad applicare una penale pari ad € 100 per ogni giorno di ritardo rispetto ai livelli di servizio previsti.

Verranno tollerati ritardi oltre i limiti sopra previsti solo in caso di eventi straordinari di particolare gravità e a fronte di documentata motivazione.

Si procederà all'applicazione delle penalità su descritte previa comunicazione con raccomandata A/R ovvero tramite PEC. L'Impresa ha facoltà di presentare le proprie controdeduzioni scritte entro il termine di 10 (dieci) giorni lavorativi dal ricevimento della lettera di contestazione.

Decorso infruttuosamente tale termine senza che il gestore abbia fatto pervenire le proprie osservazioni e/o controdeduzioni e, comunque, ove queste non siano ritenute sufficienti ad escludere la sua responsabilità, il dirigente procederà alla applicazione della penalità.

## **8. COMPOSIZIONE DELL'OFFERTA**

L'offerta deve comprendere:

- un'offerta economica con indicati separatamente i costi di manutenzione dei diversi

moduli applicativi.

- un documento tecnico di progetto relativo ai servizi richiesti.
- la certificazione che le operazioni compiute dal fornitore, in quanto responsabile esterno nell'ambito del servizio e nella gestione dei dati del comune di Cremona siano a tutti gli effetti conformi alla normativa vigente compreso il regolamento Europeo GDPR e alle relative regole tecniche;

## **9. PAGAMENTI**

E' previsto:

- servizi di avviamento (dopo collaudo finale con esito positivo)
- canone di manutenzione 2022 a seguito di fatture trimestrali posticipate previa verifica di conformità contrattuale e regolarità contributiva
- Counseling bilancio consolidato, a consuntivo sulle attività svolte

## **10. RISOLUZIONE, RECESSO, CONTROVERSIE**

Il Comune di Cremona si riserva la facoltà di risolvere il contratto nel caso in cui ricorrano le condizioni di cui al comma 1 dell'art. 108 del D.Lgs. n. 50/2016.

Inoltre, l'Amministrazione risolverà unilateralmente il contratto al verificarsi delle condizioni di cui ai commi 2, 3 e 4 dell'art. 108 del D.Lgs. n. 50/2016.

La risoluzione del contratto sarà preceduta dalla contestazione dell'addebito, con lettera raccomandata A.R. ovvero tramite PEC indirizzata alla ditta aggiudicataria, con l'indicazione di un termine per le relative giustificazioni.

Decorso infruttuosamente tale termine senza che il gestore abbia fatto pervenire le giustificazioni e/o controdeduzioni e, comunque, ove queste non siano ritenute sufficienti ad escludere la sua responsabilità, il dirigente procederà alla risoluzione del rapporto. In tale caso l'Amministrazione Comunale potrà continuare la gestione direttamente o affidarla ad altra impresa, addebitando alla ditta inadempiente qualsiasi maggior onere sopportato avvalendosi sui crediti.

L'Amministrazione Comunale si riserva la facoltà di recedere dal contratto in applicazione:

- degli artt.1373 e 1671 del Codice Civile
- dell'art. 48. co.17°, D.Lgs. 50/2016

nei termini e con le modalità previste dall'art. 108 del D.Lgs. n. 50/2016.

qualsiasi controversia in ordine all'esecuzione del contratto tra l'Amministrazione Aggiudicatrice e l'Affidatario saranno demandate al Foro competente.