



Cremona

COMUNE DI CREMONA

Area Segretario Generale

ICT - Agenda digitale

Capitolato prestazionale

Formazione Consapevolezza Sicurezza Informatica per tutti gli utenti dell'Ente

1) Servizi di formazione.....	2
2) Caratteristiche della piattaforma di formazione	2
3) Servizi di reportistica	2
4) Gestione del servizio.....	2
5) Durata del servizio	3
6) Servizio di assistenza e manutenzione software	3
7) Modalità di erogazione del servizio di assistenza e SLA (Service Level Agreement).....	3
8) Importo dell'affidamento	3
9) Composizione dell'offerta.....	4
10) Stipulazione del contratto e relative spese.....	4
11) Modalità dei pagamenti	4
12) Inadempienze e penalità	4
13) Trattamento dei dati personali	4
14) Risoluzione, recesso, controversie.....	5

1) Servizi di formazione

Viene richiesto un servizio SaaS (software as a Service) di formazione sulla sicurezza in ambito informatico di tutto il personale del Comune di Cremona e ai suoi collaboratori (circa 700 persone) che utilizza una postazione di lavoro con l'obiettivo di aumentare la consapevolezza dei dipendenti sui pericoli indotti da comportamenti poco accorti nell'utilizzo dei dispositivi informatici.

La formazione deve avvenire con piattaforma e-learning preferibilmente mediante una serie di moduli composto ciascuno da uno o più video. Ogni video deve essere di breve durata (durata massima 15 minuti circa) ed introdurre nuovi concetti esposti in modo semplice e chiaro anche per chi non ha dimestichezza con i Personal Computer e l'ambiente informatico in generale.

Ogni modulo deve concludersi con una sessione pratica per permettere all'utente la verifica della comprensione di quanto appena appreso.

Il servizio di formazione deve consentire inoltre l'invio di questionari agli utenti per una verifica della conoscenza e della consapevolezza dei rischi in materia di sicurezza informatica; si richiede che la struttura che verrà offerta comprenda già preimpostate una serie di domande con relativa risposta, ma anche la possibilità di aggiungere domande personalizzate.

Il servizio deve inizialmente prevedere un assessment basato su un questionario e simulazioni di phishing per creare una base-line formata da diverse categorie di utenti che seguiranno 3 diversi percorsi formativi in base alle effettive carenze.

Dopo ogni risposta, l'utente deve immediatamente essere informato della correttezza o meno della risposta che ha fornito.

2) Caratteristiche della piattaforma di formazione

La piattaforma da mettere a disposizione deve essere consultabile da qualunque dispositivo anche di tipo mobile.

Ogni utente deve poter accreditarsi sulla piattaforma mediante un proprio account per poter seguire la propria formazione ed avere la possibilità di mettere i video in pausa e riprenderne la visione in qualunque momento.

Gli amministratori dell'ente dovranno aver a disposizione una console di amministrazione per attivare le video-lezioni, monitorare il superamento dei test per ogni utente ed organizzare campagne di phishing simulato.

3) Servizi di reportistica

Si richiede un servizio di reportistica dettagliato e completo su ogni componente di valutazione e formazione con possibilità di uso filtri per aggregazione dati per livello di organizzazione, dipartimento e utente (o raggruppamenti personalizzabili). Si richiede anche la possibilità di esportare i report in formato excel e/o csv.

4) Gestione del servizio

Si richiede una gestione del servizio di formazione che comprenda tutte le attività necessarie a partire dall'attivazione della piattaforma, la configurazione della stessa in modo che si integri con

l'infrastruttura rete e di sicurezza del Comune (attività sistemistiche con il servizio ICT), l'inserimento di tutte le utenze del Comune di Cremona.

Viene richiesto un servizio gestito che preveda il setup della piattaforma, il supporto per on-boarding delle utenze sulla piattaforma, la definizione, insieme ai referenti dell'ente del programma, di sensibilizzazione alla sicurezza in fase di attivazione, campagne di phishing, simulazione attacchi e reportistica per la valutazione dei progressi.

5) Durata del servizio

Il servizio deve essere disponibile a tutti gli utenti 24 ore su 24 per 12 mesi dalla data di attivazione.

6) Servizio di assistenza e manutenzione software

Il servizio di manutenzione software e assistenza deve prevedere:

- il mantenimento della piattaforma in condizione di regolare funzionamento;
- l'aggiornamento dei contenuti dei moduli presenti nella piattaforma ed il rilascio nuove tematiche relative alla sicurezza informatica non appena disponibili;
- il servizio di assistenza e di supporto.

7) Modalità di erogazione del servizio di assistenza e SLA (Service Level Agreement)

Il Comune di Cremona deve avere la possibilità di segnalare inconvenienti e anomalie riscontrate nell'uso della piattaforma sia per quanto riguarda problematiche bloccanti, sia non bloccanti.

- **Segnalazioni bloccanti** - segnalazioni di anomalia che compromettono la funzionalità della piattaforma della formazione: i tempi di presa in carico della segnalazione sono di 1 (una) ora; tempi di intervento devono essere garantiti entro 4 (quattro) ore.
- **Segnalazioni non bloccanti** - segnalazioni di anomalia che non compromettono la funzionalità della piattaforma di formazione: i tempi di presa in carico della segnalazione sono di 4 (quattro) ore. Mentre i tempi di intervento devono essere garantiti entro 2 (due) giorni.

8) Importo dell'affidamento

Il corrispettivo a base d'appalto per la realizzazione di tutti i servizi descritti dall'art. 1 all'art. 4 del presente capitolato è dato dal risultato dell'applicazione del ribasso sulla base d'asta di € 14.000,00 IVA esclusa di cui € 4.098,36 IVA esclusa per l'attivazione del servizio e il restatane in forma di canone.

Così come previsto dall'art. 106 comma 12 del D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i., la stazione appaltante - qualora in corso di esecuzione si renda necessario un aumento o una diminuzione delle prestazioni fino a concorrenza del quinto dell'importo del contratto - può imporre all'appaltatore l'esecuzione alle stesse condizioni previste nel contratto originario. L'affidatario è tenuto ad eseguirle, senza avere diritto a reclamare per tale motivo indennità o compensi di sorta fatta eccezione, in caso di incremento del servizio, del corrispettivo per la maggiore quantità di prestazioni richieste.

9) Composizione dell'offerta

L'offerta deve comprendere:

- un'offerta economica con indicati separatamente i costi di forniture, attività e servizi.
- un documento tecnico con le specifiche dei servizi erogati comprensivo del completamento del cronoprogramma delle forniture e degli interventi a carico dell'operatore.

10) Stipulazione del contratto e relative spese

L'operatore si impegna a stipulare il relativo contratto entro il termine stabilito dalla comunicazione da parte dell'Ufficio competente.

Qualora la ditta non adempia agli obblighi indicati nella suddetta comunicazione, il Comune, si riserva di revocare l'affidamento.

Tutte le spese concernenti la stipula del contratto sono a carico dell'impresa appaltatrice

11) Modalità dei pagamenti

- pagamento bimestrale posticipato

Le fatture saranno liquidate entro 30 giorni dal ricevimento delle stesse, previa verifica di conformità contrattuale e di regolarità contributiva.

12) Inadempienze e penalità

Nel caso di inadempienze rispetto a quanto previsto dal presente capitolato 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 questa fornisca adeguata motivazione circa la propria decisione, e dopo un richiamo scritto per il quale non siano pervenute o non siano state accolte le giustificazioni addotte dall'affidatario, si procederà ad applicare una penale del 0,2% del valore del contratto al giorno per ogni giorno di ritardo dopo il sesto.

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, a seguito di contraddittorio tra le parti nel corso del quale verranno esaminati gli avvenimenti e che attesti l'inadempienza dell'Impresa, il dirigente procederà all'applicazione della penalità.

13) Trattamento dei dati personali

I dati personali presenti nella documentazione prodotta dall'operatore economico sono prescritti dalle disposizioni vigenti ai fini del procedimento per i quali sono richiesti e verranno utilizzati

esclusivamente per tale scopo, nel rispetto delle vigenti normative in materia di trattamento dei dati personali.

14) 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 affidataria, 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.