



Cremona

COMUNE DI CREMONA

Area Segretario Generale

ICT - Agenda digitale

SERVIZIO DI SOFTWARE PER LA GESTIONE DEL PATRIMONIO IMMOBILIARE CON INVENTARIO E GESTIONE DEGLI INTERVENTI DI MANUTENZIONE A GUASTO CIG:

Indice generale

1. TIPOLOGIA del SERVIZIO richiesto.....	1
2. SITUAZIONE ATTUALE.....	2
3. OBIETTIVO.....	2
4. SERVIZI RICHIESTI.....	2
4.1 SERVIZIO DI ANALISI.....	2
4.2 MONITORAGGIO DELLE RICHIESTE.....	3
4.3 MONITORAGGIO ORDINI E INTERVENTI.....	3
4.4 MONITORAGGIO DEI BUDGET.....	3
4.5 FASCICOLO DEL FABBRICATO.....	5
4.6 SERVIZIO di ATTIVAZIONE E SICUREZZA.....	5
4.7 SERVIZIO di FORMAZIONE.....	5
4.8 SERVIZIO di MESSA IN ESERCIZIO.....	5
4.9 SERVIZIO di INTEGRAZIONE SOFTWARE.....	5
4.10 SERVIZIO di MANUTENZIONE e ASSISTENZA del SOFTWARE.....	6
5. DOCUMENTAZIONE.....	6
6. LIVELLI DI SERVIZIO.....	6
7. PROCEDURA DI AFFIDAMENTO.....	7
8. DURATA DEL CONTRATTO E TEMPI DI ESECUZIONE.....	7
9. IMPORTO DELL'APPALTO.....	8
10. COMPOSIZIONE DELL'OFFERTA.....	8
11. PAGAMENTI.....	8
12. INADEMPIENZE E PENALITA'.....	8
13. RISOLUZIONE, RECESSO, CONTROVERSIE.....	9

1. TIPOLOGIA del SERVIZIO richiesto

Si richiede la migliore offerta per il servizio di attivazione del sistema per l'attivazione dei seguenti servizi:

- gestione patrimonio con inventario
- gestione manutenzioni ordinarie degli immobili di proprietà dell'ente o di cui l'ente ha la gestione

La richiesta del Comune di Cremona è di acquisire un Servizio SaaS, qualificato Agid che sia in grado di espletare la gestione del patrimonio con inventario, la gestione delle manutenzioni e che sia predisposto per una futura eventuale gestione delle locazioni.

Si richiede che il servizio sia disponibile via web e sia responsive. In particolare che tutto il

work flow della richiesta degli interventi sia gestibile anche con mobile app (per richiedente, tecnico e ditta esecutrice dell'intervento).

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 dell'inventario tecnico del patrimonio organizzato su base catastale che raccoglie informazioni relative al bene, al valore e alla documentazione delle singole UIU (unità immobiliari urbane). Questo software fatto internamente nel 2009 non gestisce il fascicolo del fabbricato.

Questo archivio è utilizzato per le esportazioni annuali verso il Ministero del Tesoro.

Il sistema è scollegato dalla gestione delle manutenzioni in quanto i vari tecnici comunali utilizzano fogli di calcolo personalizzati per le varie tipologie di intervento.

3. OBIETTIVO

L'obiettivo è quello di dotare l'ente di un servizio software, inteso come piattaforma che partendo dall'inventario immobiliare permetta di recepire le richieste di intervento manutentivo di tutti gli utenti degli immobili, gestire la presa in carico della richiesta, la valutazione dell'intervento e la sua realizzazione nel rispetto dei budget di spesa impegnati.

Inoltre:

- Riportare tutti i dati e le funzionalità del software attuale del Patrimonio tecnico nella nuova piattaforma.
- Migliorare il controllo ciclico del patrimonio: le informazioni devono alimentare automaticamente l'inventario tecnico in modo di avere una costruzione dinamica e aggiornata del fascicolo del fabbricato.
- Avere reportistiche aggiornate sullo stato di avanzamento di tutte le richieste di manutenzione.
- Discriminare in caso di rinvio dell'intervento, dovuto a motivi di opportunità/problemi tecnici o di insufficienza economica,
- Tutti i dati raccolti dovranno essere resi disponibili per la certificazione ISO
- Formare tutti i tecnici coinvolti e attivare il servizio con relativa manutenzione e assistenza.
- Gestione inventario tecnico: consistenza del patrimonio immobiliare del Comune con dati catastali, dati di superficie dei vani, planimetrie, gestione dei documenti legati alla sicurezza (tipo scadenziario dei documenti legati agli immobili); gestione degli acquisti e delle vendite degli immobili mantenendo la storicizzazione di queste informazioni.
- Cospitazione dei beni tecnici per integrazione con il software di gestione del patrimonio amministrativo di Jente Municipia

4. SERVIZI RICHIESTI

4.1 SERVIZIO DI ANALISI

Il Fornitore è chiamato ad analizzare gli attuali processi di gestione del patrimonio e delle manutenzioni ordinarie e di predisporre un work flow calzante o migliorativo rispetto l'organizzazione dei settori coinvolti.

In particolare per il **Patrimonio** il fornitore dovrà:

1. Verificare come input quanto presente sull'inventario tecnico attuale
2. Verificare come input i dati comunicati al portale del Ministero del Tesoro
3. Analizzare i processi per l'aggiornamento dei dati dell'inventario comunale e automatizzarlo il più possibile.
4. Costruire il fascicolo del fabbricato partendo dall'analisi dei documenti necessari

In particolare per le **Manutenzioni** il fornitore dovrà:

1. Definire gli immobili e le aree di appartenenza
2. Definire le relazioni tra richiedenti e tecnici comunali
3. Definire i flussi di segnalazione e ordini di lavoro ai fornitori
4. Definire le relazioni tra tipologie di intervento e fornitori
5. Definire le relazioni dei capitoli di spesa con i fornitori, con gli immobili e con le tipologie di intervento

4.2 MONITORAGGIO DELLE RICHIESTE

Quando la richiesta viene registrata nel sistema deve essere identificata univocamente in modo che tutte le lavorazioni effettuate successivamente, anche esternamente alla piattaforma (ad es. mail o telefonate per solleciti), possano essere facilmente ricondotte ad essa.

Deve essere sempre disponibile per l'operatore la possibilità di consultare attraverso cruscotti operativi o report le richieste nei seguenti stati di avanzamento:

- richieste da prendere in carico
- richieste che necessitano di un sopralluogo
- richieste con interventi da ordinare
- richieste ancora aperte con sollecito
- richieste con interventi conclusi da collaudare
- richieste con interventi in pagamento

4.3 MONITORAGGIO ORDINI E INTERVENTI

Inoltre è necessario prevedere l'inserimento delle informazioni relative al DUP in modo da potere utilizzare questa informazione per la produzione dei report di rendicontazione interni all'ente.

E' richiesta una reportistica possibilmente in forma grafica (diagrammi di gantt) che illustri:

- il calendario, con le date, degli interventi già ordinati ad una ditta, per impegnare correttamente il fornitore ed essere certi della programmazione che si comunica all'utente
- il calendario, con le date, degli interventi di tutte le ditte previsti su un determinato fabbricato per evitare sovrapposizioni temporali sul cantiere proibite dal testo unico sulla sicurezza
- i report devono potere evidenziare le date stimate dai tecnici del settore manutenzioni, le date definite dalla ditta che esegue l'intervento, le date effettive dei lavori da parte dell'impresa.

4.4 MONITORAGGIO DEI BUDGET

Un aspetto molto importante riguarda la corretta definizione delle disponibilità finanziarie e del loro aggiornamento in funzione dello stato di avanzamento dei lavori previsti per l'evasione delle richieste.

Dovrà essere possibile definire una precisa disponibilità finanziaria (budget) per ogni contratto, tenendo conto che i contratti possono ANCHE essere compresi all'interno di un

accordo quadro così come definito dall'Art 54 del dlgs 50 del 2016.

In questo caso il contratto prende il nome di "contratto attuativo relativo all'Accordo quadro xxxx" e il monitoraggio della disponibilità finanziaria del singolo contratto dovrà essere integrato con il conteggio e l'ammontare complessivo di tutti gli importi contrattuali stipulati nell'ambito dello stesso accordo quadro, e dovrà consentire il confronto e lo scostamento di tale importo complessivo dal limite massimo previsto.

Il budget previsto per ogni singolo contratto deve essere aggiornato automaticamente dal sistema nel momento in cui vengono modificati gli stati di avanzamento delle richieste, in particolare per ogni contratto dovrà essere evidenziato sia l'importo residuo al netto dei pagamenti e delle liquidazioni effettuate sia al netto dell'importo dei lavori previsti, ordinati, eseguiti. secondo il seguente schema:

- Importo iniziale A
- Residuo A - (B)
- Residuo A - (B+C)
- Residuo A - (B+C+D)
- Residuo A - (B+C+D+E)

In cui:

- A = Importo iniziale
- B = importo dei lavori liquidati
- C = importo dei lavori eseguiti (non ancora liquidati)
- D = importo dei lavori ordinati (non ancora eseguiti)
- E = importo dei lavori previsti (non ancora ordinati)

Considerato che un stesso intervento potrebbero essere stato suddiviso in più parti eseguite utilizzando diversi budget, deve essere possibile mostrare il riepilogo cumulativo di tali parti di intervento facenti capo allo stesso intervento, con tutti i riferimenti necessari a identificare ogni singolo budget utilizzato.

In fase di liquidazione deve essere possibile inserire gli estremi della fattura inviata dal fornitore. Questa informazione deve essere poi riportata sui report riepilogativi dello stato degli ordini.

Tutta la documentazione che concorre alla creazione del budget deve essere reperibile nella piattaforma in particolare ad ogni budget deve poter essere associato:

- riferimento al capitolo di spesa e al numero di impegno economico
- riferimento alla Determinazione Dirigenziale di affidamento
- riferimento al contratto utilizzato e all'eventuale accordo quadro da cui esso discende (N° di protocollo del/dei contratti, oppure N° del Buono d'ordine nel caso di contratti di piccolo importo)
- allegati tecnici
- documentazione varia collegabile al budget

Deve essere disponibile una reportistica che permette di monitorare per ogni singola ditta (alla quale possono essere associati più contratti ancora in corso) i lavori ordinati, eseguiti, liquidati, in modo da poter facilmente operare in modo mirato per controllare i ritardi nella rendicontazione, controllare i ritardi nella liquidazione, i ritardi nei pagamenti.

In queste rendicontazioni, oltre alle informazioni sulle richieste da cui provengono, dovranno sempre apparire i riferimenti contrattuali con i dettagli elencati nel paragrafo precedente (descrizione breve, capitolo, impegno, determinazione dirigenziale, Numero di contratto o buono d'ordine)

Tutti i report previsti in questo paragrafo e nei precedenti 4.2 e 4.3, dovranno essere

scaricabili in formato di foglio elettronico .xls per consentire l'eventuale ulteriore elaborazione dei dati

4.5 FASCICOLO DEL FABBRICATO

Il fascicolo deve comprendere la documentazione inerente ai “sopralluoghi ispettivi” in particolare è necessario predisporre degli automatismi che permettano di:

- inviare alert quando scadono i 90, 120 giorni dall'ultimo sopralluogo eseguito per ogni fabbricato
- report dei sopralluoghi eseguiti/ da eseguire

4.6 SERVIZIO di ATTIVAZIONE E SICUREZZA

Attivazione del progetto, configurazione dell'ambiente e dell'infrastruttura del sistema software presso un data center certificato scelto dal fornitore che dia garanzia di sistemi adeguati di sicurezza.

Il fornitore si impegna a garantire adeguati livelli di sicurezza, anche per far fronte agli attacchi informatici di qualsiasi tipo e garantire la salvaguardia dei dati. La presente clausola è da intendersi integrata ed aggiornata alle novità normative riguardanti gli obblighi di sicurezza in capo alle PA.

4.7 SERVIZIO di FORMAZIONE

Il fornitore deve garantire la formazione necessaria ai tecnici per la messa in esercizio dei moduli Patrimonio e Manutenzione in presenza e/o da remoto

4.8 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)

4.9 SERVIZIO di INTEGRAZIONE SOFTWARE

Il fornitore deve prevedere le seguenti integrazioni:

- 1) a richiesta dell'ente si richiede l'integrazione tramite web service con il sistema di autenticazione Active Directory.
- 2) integrazione con software manutenzioni straordinarie PBM e CPM di TeamSystem per alimentare l'inventario Tecnico con informazioni relative ai progetti di manutenzione straordinaria
- 3) analisi dell'integrazione con software JEnte di Municipia per recepire gli impegni di spesa negli appositi capitoli di bilancio destinati agli interventi ordinari se soggetti a frequenti variazioni e quindi se opportuno automatizzare.
- 4) sistema di integrazione tramite web services ad hoc per mantenere l'allineamento degli immobili dell'inventario tecnico catastale rispetto all'elenco cespiti gestito dal sistema contabile dell'ente Jente di Municipia.
- 5) interazione con software BIM, deve essere possibile importare attraverso file IFC progetti 3D e i componenti manutentivi definiti in fase di progettazione
- 6) analisi delle informazioni che verranno gestite dal Nodo Smistamento Ordini (NSO) utili per la gestione interventi di manutenzione.

4.10 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. PROCEDURA DI AFFIDAMENTO

L'appalto sarà affidato, ai sensi dell'art. 36 del D. Lgs. n. 50/2016 e successive modificazioni, mediante affidamento diretto. La procedura si svolgerà attraverso la piattaforma Mepa.

8. DURATA DEL CONTRATTO E TEMPI DI ESECUZIONE

Il contratto avrà durata dall'01/01/2022 al 31/12/2024

L'Ente appaltante si riserva, in casi di necessità e/o urgenza, la facoltà di chiedere l'avvio delle prestazioni contrattuali anche in pendenza della stipula del contratto, previa acquisizione della documentazione necessaria e con l'emissione di apposito ordine/comunicazione di affidamento e previa costituzione della cauzione definitiva di cui all'art. 113 D.Lgs. 163/2006.

9. IMPORTO DELL'APPALTO

L'importo complessivo dell'appalto per la realizzazione di tutte le attività descritte nel presente capitolato, è pari al valore risultante dalla procedura negoziata diretta con base d'appalto pari ad Euro euro 38.500,00= al netto dell'I.V.A.

10. COMPOSIZIONE DELL'OFFERTA

L'offerta deve comprendere:

- un'offerta economica con indicati separatamente i costi di attivazione, formazione (esente IVA ex Art. 10 comma 20 del DPR 633/72 del 26/10/1972.), integrazione software, canone annuo del servizio.
- un documento tecnico di progetto relativo ai servizi richiesti completo di cronoprogramma delle attività.
- 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;

11. PAGAMENTI

E' previsto:

- il pagamento del 20% delle spese di attivazione alla conferma dell'ordine
- il pagamento del 20% delle spese di attivazione dopo la formazione prevista
- il pagamento del 60% delle spese di attivazione alla messa in esercizio, dopo esito positivo del collaudo.
- il pagamento delle spese di formazione a formazione conclusa.
- il pagamento delle spese di integrazione software a collaudo delle integrazioni avvenuto.
- La liquidazione del canone di manutenzione avverrà a seguito di fatture trimestrali posticipate previa verifica di conformità contrattuale e regolarità contributiva.

12. 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.

13. 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 al 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.