

## Indice generale

1. LO STATO ATTUALE.....	2
2. SERVIZI RICHIESTI.....	2
3. REQUISITI.....	3
4. SERVIZI DI MANUTENZIONE.....	3
5. SERVIZIO DI ASSISTENZA.....	4
6. DOCUMENTAZIONE.....	4
7. LIVELLI DI SERVIZIO.....	4
8. OFFERTA.....	5
9. VALORE DELL'AFFIDAMENTO.....	5
10. OFFERTA.....	5
11. PAGAMENTI.....	6
12. INADEMPIENZE E PENALITA'.....	6
13. CODICE DI COMPORTAMENTO DEI DIPENDENTI PUBBLICI, PATTO ETICO E PATTO DI INTEGRITA'.....	7
14. TRATTAMENTO DATI.....	8

TRATTATIVA DIRETTA PER IL SERVIZIO DI AGGIORNAMENTO IN SAAS  
DELL'APPLICAZIONE "TURNI E SERVIZI" E PER LA FORNITURA DI HARDWARE E  
APPLICATIVI SOFTWARE PER LA GESTIONE DELLE ATTIVITA' SVOLTE SUL  
TERRITORIO DA PARTE DEL PERSONALE DELLA POLIZIA LOCALE  
CIG: **ZE9379007F**

## 1. LO STATO ATTUALE

La Polizia Locale del Comune di Cremona, attualmente ha in uso il software Verbatel identificato nei seguenti moduli:

- 1) "**Gestinc**" - infortunistica stradale, per la gestione degli incidenti stradali (raccolta e inserimento dati, generazione automatica degli atti per il fascicolo dell'incidente, gestione statistiche e grafici di incidentalità, ecc.)
- 2) "**Rapporti di Servizio**" per la gestione dell'attività di relazione e l'invio agli altri enti dei fascicoli informatizzati (creazione, classificazione ed archiviazione dei rapporti di servizio)
- 3) "**Integra - Polizia Giudiziaria**" per la gestione dei fascicoli digitali e degli atti di Polizia Giudiziaria.
- 4) "**Centrale Operativa**" per la gestione delle comunicazioni con la cittadinanza e le risposte immediate sia in caso di emergenza che per attività di routine.
- 5) "**Rimozioni**" per la gestione delle attività legate al recupero dei veicoli (fermi, sequestri, veicoli di provenienza furtiva, ecc.)
- 6) "**Turni e servizi**" per la gestione delle attività di programmazione e pianificazione dei servizi svolti.

Tutti i moduli sono disponibili ed utilizzati in modalità SaaS (Software as a Service) ad eccezione del modulo di cui al punto 6) "**Turni e servizi**" che è disponibile ed utilizzato in modalità client-server.

## 2. SERVIZI RICHIESTI

Si richiede la migliore offerta per le seguenti attività:

- a) Aggiornamento in SaaS del software "**Turni e servizi**";
- b) Integrazione del software "**Turni e servizi**" con una consolle web per la consultazione e gestione degli stessi;
- c) Fornitura e attivazione di servizio SaaS basato su web application funzionale alla registrazione, alla programmazione ed alla successiva rendicontazione dell'attività svolta sul territorio da parte del personale del Comando di Polizia Locale;
- d) Fornitura di n. 4 tavolette grafiche con relativa certificazione di firma digitale grafometrica;
- e) Fornitura di n. 60 firme digitali remote, in dotazione agli agenti di PL;
- f) Fornitura e attivazione di servizio SaaS basato su web application per la gestione di pratiche relative a TSO e ASO;
- g) Formazione del personale del Comando di Polizia Locale sull'utilizzo dei nuovi applicativi.

### 3. REQUISITI

- a) Il servizio SaaS deve essere pubblicato su piattaforma qualificata AgID per servizi SaaS in Cloud della PA;
- b) La piattaforma web-based dovrà supportare la gestione delle attività del Comando di Polizia Locale con integrazione ai sistemi già presenti. Le procedure dovranno essere disponibili in mobilità ed integrate con sistemi di firma digitale grafometrica, remota e di conservazione a norma.
- c) Le firme digitali remote devono essere compatibili sia con i sistemi proposti che con quelli già in uso alla PL.

### 4. SERVIZI DI MANUTENZIONE

Il servizio deve comprendere:

#### a. Manutenzione correttiva

Attività di manutenzione correttiva delle configurazioni del software che dovessero presentare malfunzionamenti sui contenuti o a livello di interfacciamento con i sistemi di backoffice;  
Attività di monitoraggio delle prestazioni e correzione di eventuali criticità riscontrate;

#### b. Manutenzione adeguativa

Monitoraggio mensile relativamente alla disponibilità, fornita dai rispettivi produttori/sviluppatori, di nuove versioni *minor release* del software installato;

Aggiornamenti di procedimenti standard per adeguamenti normativi o di linee guida regionali. Nel caso venga meno il sinallagma e quindi decada l'equilibrio prestazione/corrispettivi, le parti procederanno a nuovi accordi.

#### c. 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.

Il servizio deve predisporre l'accesso alle funzionalità reportistiche agli operatori e renderli autonomi nell'estrazione di dati di loro interesse.

#### d. 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.

## 5. SERVIZIO DI ASSISTENZA

L'assistenza potrà essere richiesta tramite i canali:

1. Posta elettronica
2. service desk telefonico
3. Portale di supporto

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 (9.00-13.00; 14.00-18.00)

### MONITORAGGIO DELL'ASSISTENZA

Potranno essere richiesti report mensili relativi agli interventi e ai tempi di risoluzione delle richieste.

## 6. DOCUMENTAZIONE

E' richiesta la messa a disposizione di documentazione aggiornata, esplicativa ed esaustiva delle configurazioni applicative per consentire maggiore autonomia agli utenti nell'utilizzo del software e nel trasferimento delle informazioni ai nuovi utenti per tutti i moduli software attivati dal Comune di Cremona.

## 7. LIVELLI DI SERVIZIO

Sono richiesti i seguenti livelli di servizio:

### 1. Manutenzione correttiva

Tempo di accettazione richieste urgenti: 4 ore\*  
Tempo di risoluzione richieste urgenti: 1 giorno\*

Tempo di accettazione richieste media urgenza: 2 giorni\*  
Tempo di risoluzione richieste media urgenza: 6 giorni\*

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

Per **richieste 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

I procedimenti standard per eventuali adeguamenti normativi devono essere predisposti e messi in esercizio **entro il giorno stesso dell'entrata** in vigore della norma.

### 3. Manutenzione migliorativa:

Tempo di accettazione richieste: 3 giorni\*

Tempo di risoluzione richieste: 21 giorni\*

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

Rispetto dei tempi concordati con gli uffici.

### **8. OFFERTA**

L'offerta dovrà comprendere:

- un'offerta economica
- un documento tecnico con il dettaglio dei servizi/forniture richiesti comprendente l'indicazione dei singoli costi relativi ai servizi/forniture di cui al punto **2. SERVIZI RICHIESTI**.
- un cronoprogramma delle attività per la messa in esercizio.
- la quantificazione del canone di manutenzione e assistenza annuale per il 2023 a seguito degli aggiornamenti.
- la certificazione che le operazioni compiute da VERBATEL Srl, in quanto responsabile esterna 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;
- la dichiarazione che l'affidatario 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.

### **9. VALORE DELL'AFFIDAMENTO**

Il valore stimato dell'affidamento è di euro 25.000 oltre I.V.A. 22% ad esclusione dei servizi di formazione che dovranno essere erogati in esenzione IVA ai sensi dell'art. 10 del DPR 633/72 del 26/10/1972.

### **10. OFFERTA**

L'offerta dovrà avere validità di almeno 180 giorni successivi dalla data di scadenza del termine di presentazione e avrà valore di proposta contrattuale irrevocabile ai sensi dell'art. 1329 del Codice Civile.

Mentre con la presentazione dell'offerta la ditta è immediatamente obbligata nei confronti del Comune, per il Comune il rapporto obbligatorio nascerà solo dopo il provvedimento di affidamento e la stipulazione del contratto. Il Comune si riserva, comunque, la facoltà, a suo insindacabile giudizio, di procedere o meno all'affidamento.

## 11. PAGAMENTI

Il pagamento dei servizi sarà effettuato a 30 gg dall'emissione di regolari fatture previa verifica di conformità contrattuale e di regolarità contributiva secondo il seguente schema:

- per i servizi di cui ai punti

- a) aggiornamento in SaaS del software "**Turni e servizi**"
- b) Integrazione del software "**Turni e servizi**" con una consolle web per la consultazione e gestione degli stessi;
- c) Fornitura e attivazione di servizio SaaS basato su web application funzionale alla registrazione, alla programmazione ed alla successiva rendicontazione dell'attività svolta sul territorio da parte del personale del Comando di Polizia Locale
- f) Fornitura e attivazione di servizio SaaS basato su web application per la gestione di pratiche relative a TSO e ASO;

il pagamento sarà effettuato al collaudo positivo dell'operatività dei sistemi aggiornati/installati e alla relativa messa in esercizio.

- per i servizi di cui ai punti

- d) Fornitura di n. 4 tavolette grafiche con relativa certificazione di firma digitale grafometrica;
- e) Fornitura di n. 60 firme digitali remote, in dotazione agli agenti di PL;

il pagamento sarà effettuato all'avvenuta consegna;

per i servizi di formazione di cui al punto

- h) Formazione del personale del Comando di Polizia Locale sull'utilizzo del software

il pagamento sarà effettuato a formazione avvenuta.

## 12. INADEMPIENZE E PENALITA'

Qualora fossero rilevate inadempienze rispetto a quanto previsto dal presente capitolato prestazionale e dal contratto, il Comune invierà formale diffida tramite posta elettronica certificata, con descrizione analitica e motivata delle contestazioni addebitate e con invito a conformarsi immediatamente alle prescrizioni violate.

L'affidatario ha facoltà di presentare le proprie controdeduzioni scritte entro il termine stabilito dalla diffida.

Decorso infruttuosamente tale termine senza che il gestore abbia fatto pervenire le proprie osservazioni e/o controdeduzioni o nel caso in cui le giustificazioni addotte dalla ditta aggiudicataria, non fossero ritenute soddisfacenti dall'Amministrazione, si procederà ad applicare le seguenti penali:

- una penale pari ad € **250,00** per ogni settimana di ritardo rispetto all'avvio della piena operatività del servizio rispetto al cronoprogramma presentato dopo n. 1 richiamo scritto, per il quale non siano pervenute o non siano state accolte le giustificazioni addotte dalla

ditta aggiudicataria;

- una penale pari ad € **500,00** per gravi violazioni delle clausole contrattuali che compromettano la regolarità del servizio, dopo n. 2 richiami scritti, per i quali non siano pervenute o non siano state accolte le giustificazioni addotte dalla ditta aggiudicataria;
- una penale pari ad € **50,00** per ogni giorno di interruzione del servizio, una volta attivato, imputabile all'affidatario dopo n. 1 richiamo scritto, per il quale non siano pervenute o non siano state accolte le giustificazioni addotte dalla ditta aggiudicataria;

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

Qualora si riscontrasse la persistenza di inadempimenti da parte dell'Impresa, appositamente diffidata, sarà facoltà dell'Amministrazione Comunale risolvere il contratto stipulato, oltre al recupero delle penali, con un mese di preavviso senza che la ditta stessa possa accampare pretesa alcuna e con ogni riserva per azioni di ulteriori danni, fermo restando la necessità che anche dopo il preavviso, il servizio venga regolarmente effettuato fino allo scadere del termine indicato.

### **13. CODICE DI COMPORTAMENTO DEI DIPENDENTI PUBBLICI, PATTO ETICO E PATTO DI INTEGRITA'.**

Ai sensi dell'art. 2, comma 3, del D.P.R. 16 aprile 2013 n. 62 *Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici*, gli obblighi di condotta previsti da tale decreto e dal "*Codice di comportamento dei dipendenti del Comune*" approvato con deliberazione della Giunta Comunale n. 14 del 30 gennaio 2014 - entrambi pubblicati sul sito istituzionale del Comune - sono estesi nei confronti dei collaboratori a qualsiasi titolo delle imprese esecutrici di appalti in favore dell'appaltante.

L'appaltatore si impegna a rispettare gli obblighi di comportamento da essi prescritti e si obbliga a metterli, a sua volta, a disposizione di tutti i soggetti che, in concreto, svolgeranno attività in favore dell'appaltante (sia *in loco* che non), responsabilizzando gli stessi con gli strumenti ritenuti adeguati.

Inoltre, ai sensi art. 53, comma 16-ter del D.Lgs n. 165/2001, dipendenti che, negli ultimi tre anni di servizio, hanno esercitato poteri autoritativi o negoziali per conto delle pubbliche amministrazioni di cui all'articolo 1, comma 2, non possono svolgere, nei tre anni successivi alla cessazione del rapporto di pubblico impiego, attività lavorativa o professionale presso i soggetti privati destinatari dell'attività della pubblica amministrazione svolta attraverso i medesimi poteri. I contratti conclusi e gli incarichi conferiti in violazione di quanto previsto dal presente comma sono nulli ed è fatto divieto ai soggetti privati che li hanno conclusi o conferiti di contrattare con le pubbliche amministrazioni per i successivi tre anni con obbligo di restituzione dei compensi eventualmente percepiti e accertati ad essi riferiti.

L'appaltatore si impegna ad osservare gli obblighi derivanti dal "Patto etico per la qualità e la tutela del lavoro negli appalti, servizi e forniture del Comune di Cremona" approvato con deliberazione di Giunta Comunale n. 297 del 19/12/2018.

È fatto in proposito espresso riferimento al "Protocollo d'intesa per la qualità e la tutela del

lavoro negli appalti, servizi e forniture del Comune di Cremona" - in seguito per brevità "Patto etico", sottoscritto in data 21/12/2018 con CGIL - Cremona, CISL Asse del Po e UIL e acquisito al n.112 di Prot. Generale del Comune di Cremona in data 21 gennaio 2019 (approvato con deliberazione di Giunta Comunale 297/94984 del 19/12/2018 in atti del Comune di Cremona), al fine di rendere vincolanti nei confronti dell'appaltatore le prescrizioni in esso contenute.

Il testo del patto etico è consultabile sul sito del Comune di Cremona al link:

<https://www.comune.cremona.it/servizionline/attiamministrativi/dettaglio-deliberazione-giunta/369323> e con la presentazione dell'istanza a partecipare l'appaltatore dichiarerà

di averne preso visione, impegnandosi a accettarne e rispettarne il contenuto.

L'operatore economico accetta il Patto di Integrità in materia di Contratti Pubblici del Comune di Cremona, approvato con la deliberazione di Giunta Comunale n. 103 del 16/05/2018 consultabile sul sito del Comune di Cremona al link:

<https://www.comune.cremona.it/servizionline/attiamministrativi/dettaglio-deliberazione-giunta/359720> e si impegna ad accettarne le prescrizioni.

## 14. TRATTAMENTO DATI

Il Comune di Cremona è impegnato nel rispetto dei principi sanciti in particolare dal Regolamento UE n. 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al Trattamento dei Dati Personali, nonché alla libera circolazione di tali dati.

Per quanto attiene al presente procedimento, il Titolare del trattamento dei dati personali è il Comune di Cremona (nella persona del Sindaco pro tempore, legale rappresentante), con sede in Cremona - piazza del Comune, 8 – telefono 0372.4071 – PEC: [protocollo@comunedicremona.legalmail.it](mailto:protocollo@comunedicremona.legalmail.it)

Dati di contatto del Responsabile della protezione dei dati:

[responsabile.protezionedati@comune.cremona.it](mailto:responsabile.protezionedati@comune.cremona.it)

I dati personali saranno trattati esclusivamente per le finalità che rientrano nei compiti istituzionali dell'Amministrazione e di interesse pubblico e per gli adempimenti previsti dalle norme di legge e di regolamento richiamate.

Il trattamento dei dati si svolge prevalentemente presso il Comune di Cremona ed eventualmente con la collaborazione di altri soggetti appositamente designati come Responsabili del trattamento. Il trattamento dei dati avviene per il tempo strettamente necessario al conseguimento delle finalità, anche mediante l'utilizzo di strumenti automatizzati, osservando le misure di sicurezza volte a prevenire la perdita dei dati, gli usi illeciti o non corretti e gli accessi non autorizzati.

I dati sono trattati esclusivamente da personale autorizzato al trattamento o da eventuali persone autorizzate per occasionali operazioni di manutenzione sui sistemi, secondo i principi di correttezza, liceità, trasparenza, pertinenza e non eccedenza rispetto alle finalità di raccolta e di successivo trattamento.

Tipologia e natura dei dati trattati: dati anagrafici e identificativi - dati relativi allo svolgimento di attività economiche – dati giudiziari - dati relativi ad istruzione e qualifiche professionali – dati relativi ad iscrizione in albi - dati relativi all'adempimento di obbligazioni – dati relativi alla situazione patrimoniale, reddituale e fiscale.

## **Conferimento dei dati**

Il mancato conferimento dei dati necessari non consente il proseguimento dell'istruttoria ed il perfezionamento della procedura in essere.

## **Periodo di conservazione**

I dati verranno conservati per un periodo di tempo non superiore al conseguimento delle finalità, (“principio di limitazione della conservazione” e “principio della minimizzazione dei dati”) e in base alle scadenze previste dalle norme di legge; l'insieme delle norme che regolano la materia impone la conservazione dei dati per un periodo non inferiore a dieci anni.

## **Destinatari dei dati**

I dati conferiti saranno oggetto di ordinamento, registrazione ed archiviazione presso il Comune di Cremona; potranno essere oggetto di interconnessione e raffronto con altre amministrazioni certificanti, al fine della verifica delle dichiarazioni rese, nonché comunicati a prestatori di servizi autorizzati allo svolgimento di attività ausiliarie rispetto al servizio erogato.

**Processi decisionali automatizzati:** non esistenti

## **Diritti dell'interessato**

Gli interessati, al verificarsi delle ipotesi previste dalla normativa, possono richiedere al Titolare del trattamento:

l'accesso ai dati personali trattati

la rettifica o la cancellazione degli stessi

la limitazione del trattamento che li riguarda

l'opposizione al trattamento

l'esercizio del diritto alla portabilità dei dati.

E' inoltre fatto salvo il diritto dell'interessato di proporre reclamo alla competente autorità di controllo.