



Cremona

COMUNE DI CREMONA

Area Segretario Generale

ICT - Agenda digitale

**TRATTATIVA DIRETTA PER IL SERVIZIO FINALIZZATO ALLA
REALIZZAZIONE
DELLA PIATTAFORMA “CREMONA CITTA’ UNIVERSITARIA” E PER
L’ORGANIZZAZIONE DI UNA GIORNATA DEDICATA AL SISTEMA
UNIVERSITARIO CREMONESE
CAPITOLATO SPECIALE D’APPALTO
CIG: Z1C3890A5A**

Sommario

ART. 1 - OGGETTO DELL’AFFIDAMENTO.....	2
ART. 2 - PROCEDURA DI AFFIDAMENTO.....	2
ART. 3 – DURATA DEL CONTRATTO E TEMPI DI ESECUZIONE.....	2
ART. 4 – VALORE DELL’AFFIDAMENTO.....	3
ART. 4.1 – MODALITA’ DEL PAGAMENTI.....	3
ART. 5 – CARATTERISTICHE DELLA PIATTAFORMA.....	3
ART. 5.1 – SPECIFICHE TECNICHE.....	7
ART. 6 – FORMAZIONE.....	8
ART. 7 – PIANIFICAZIONE DEL PROGETTO.....	8
ART. 8 – EROGAZIONE DEL SERVIZIO.....	8
ART. 8.1 – MONITORAGGIO E MANUTENZIONE.....	8
ART. 8.2 – HOSTING, MANUTENZIONE, ASSISTENZA, FORMAZIONE, COLLAUDO.....	8
ART. 9 – MANUTENZIONE APPLICATIVA CORRETTIVA.....	9
ART. 9.1 – DISPONIBILITA’ DEI SERVIZI INFORMATICI.....	9
ART. 9.2 – CLASSIFICAZIONE DEI LIVELLI DI SEVERITA’.....	9
ART. 9.3 – METRICHE.....	10
ART. 10 – LIVELLI DI SERVIZIO.....	10
ART. 10.1 – GESTIONE DEI PROBLEMI E DELLE RICHIESTE/MANUTENZIONE APPLICATIVA	10
ART. 10.2 – METRICHE.....	10

ART. 10.3 – LIVELLI DI SERVIZIO.....	11
ART. 11 – PRIVACY.....	12
ART. 12 – SICUREZZA.....	13
ART. 13 – ORGANIZZAZIONE DELL'EVENTO.....	13
ART. 14 - STIPULAZIONE DEL CONTRATTO E RELATIVE SPESE.....	14
ART. 15 - VARIANTI INTRODOTTE DALLA STAZIONE APPALTANTE.....	14
ART. 16 - INADEMPIENZE E PENALITÀ.....	14
ART. 17 - RISOLUZIONE DEL CONTRATTO.....	15
ART. 18 - RECESSO.....	15
ART. 19 - CESSIONE DEL CONTRATTO.....	15
ART. 20 - CONTROVERSIE.....	15
ART. 21 - NORME FINALI.....	15

ART. 1 - OGGETTO DELL’AFFIDAMENTO

Affidamento di servizio per la realizzazione e sviluppo di un’area web (piattaforma) di Cremona Città Universitaria e l’organizzazione una giornata dedicata al sistema universitario cremonese che sarà programmata in due momenti specifici.

ART. 2 - PROCEDURA DI AFFIDAMENTO

L’appalto sarà affidato mediante affidamento diretto, ai sensi dell’articoli 1, comma 2, lettera a) del DL 76/2020 e nonché nel termine del 30/06/2023 previsto dall’art. 2, comma 1 primo periodo della determinazione a contrarre. La procedura si svolgerà attraverso la piattaforma Mepa o Sintel.

ART. 3 – DURATA DEL CONTRATTO E TEMPI DI ESECUZIONE

Il contratto avrà durata dalla data presunta del 14/11/2022 al 31/12/2023.

In tale periodo il servizio deve essere reso alle stesse condizioni tecniche economiche, salvo migliorie tecnologiche senza ulteriori spese per l’ente.

Anche eventuali cambiamenti di paradigma tecnologici o major version del software in questo periodo saranno in carico all’affidatario. Nel caso venga meno il sinallagma e quindi decada l’equilibrio prestazione/corrispettivi, le parti procederanno a nuovi accordi.

Qualora, al termine del periodo contrattuale, non sia ancora stato individuato il nuovo contraente, il servizio potrà essere prorogato alle medesime condizioni del contratto in essere per il tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure di gara o di affidamento e comunque per un periodo non superiore a 3 mesi ai sensi dell’art. 106 comma 11 del D. Lgs 50/2016.

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.

ART. 4 – VALORE DELL’AFFIDAMENTO

Il valore del presente appalto di Euro 36.846,88 + IVA al 22% per un valore complessivo di Euro 44.953,19. Il contributo assegnato è così ripartito:

- 32.786,88 + IVA al 22% per un totale di E 40.000,00 per l’anno 2022
- 4.060,00 + IVA al 22% per un totale di E 4.953,20 per l’anno 2023

Il valore stanziato comprende la progettazione e realizzazione della Piattaforma Cremona Città Universitaria e l’organizzazione dell’evento inaugurale dello Sportello Cremona Città Universitaria, attivato presso il Servizio Informagiovani del Comune di Cremona per quanto riguarda l’anno 2022.

Per l’anno 2023, il servizio sarà volto all’implementazione e aggiornamento delle funzioni basi e delle caratteristiche del sito, oltre che l’erogazione dei seguenti servizi:

- manutenzione applicativa
- assistenza all’uso applicativo
- orario standard di erogazione dei Servizi Informatici

ART. 4.1 – MODALITA’ DEL PAGAMENTI

L’aggiudicatario emetterà fattura relativa ai servizi descritti all’interno del seguente capitolato tecnico dopo averli prestati.

La fattura dovrà essere intestata a Comune di Cremona, codice fiscale 00297960197, Piazza del Comune, 8, Cremona e inviate esclusivamente in formato elettronico (ex D.L. 66/2014), pena l’impossibilità di procedere al pagamento da parte dell’Amministrazione. Ogni fattura, dovrà obbligatoriamente riportare il Codice Univoco, oltre ad ulteriori dati identificativi che verranno comunicati successivamente all’aggiudicazione definitiva, senza i quali l’Amministrazione non può procedere al pagamento. L’aggiudicatario dovrà inoltre redigere e allegare alle fatture una relazione sull’attività svolta in coerenza con l’offerta tecnica presentata.

Il loro pagamento sarà effettuato dalla Tesoreria comunale su mandato del responsabile del servizio di ragioneria comunale, nel rispetto del termine (previsto dal D. Lgs. n.231/2002 come modificato dal D. Lgs. n.192/2012) di 30 giorni dalla data di ricevimento della fattura inoltrata, tramite il Sistema di Interscambio gestito dall’Agenzia delle Entrate (ex Legge n.244/2007, art.1, comma 211), alla casella di posta certificata protocollo@comunedicremona.legalmail.it collegata al Codice univoco. Tale data coinciderà con quella di rilascio della ricevuta di consegna da parte del Sistema di Interscambio.

Ai sensi dell’art.1 - comma 629 - della Legge di Stabilità 2015 (che modifica il DPR n.633/1972 inserendo l’art.17-ter), l’Amministrazione è tenuta al rispetto del meccanismo detto “split payment” per effetto del quale verserà direttamente l’IVA all’erario anziché al fornitore, che, comunque, dovrà esporla in fattura.

Condizione per la liquidazione delle fatture sarà l’acquisizione da parte dell’Amministrazione Comunale di DURC regolare in corso di validità; qualora tale condizione non si verificasse, l’Amministrazione potrà sospendere la liquidazione delle fatture, in attesa di regolarizzazione e avrà immediata facoltà di rescindere il rapporto contrattuale.

ART. 5 – CARATTERISTICHE DELLA PIATTAFORMA

La Piattaforma che si intende realizzare è da intendersi come strumento operativo a

supporto degli operatori dello Sportello universitario per l'erogazione di servizi e interventi rivolti agli studenti e al contempo punto di riferimento per gli studenti che intendono vivere e studiare a Cremona.

In particolare, la realizzazione della Piattaforma dovrà prevedere nel valore dell'appalto:

- sviluppo area amministrativa
- sviluppo sito web pubblico
- monitoraggio e manutenzione server della piattaforma
- hosting
- manutenzione applicativa
- assistenza all'uso applicativo
- orario standard di erogazione dei Servizi Informatici
- Web-canone tool grafico

La Piattaforma dovrà essere organizzata in aree e compartimenti per contenere:

- schede dettagliate delle Università presenti a Cremona (corsi di laurea, servizi offerti, contatti utili e approfondimenti);
- informazioni utili per orientarsi a Cremona: trasporti, biblioteche, luoghi della cultura e del tempo libero, servizi utili, offerte di lavoro e stage, etc;
- area dedicata all'offerta di alloggi riservati agli studenti universitari con descrizione delle soluzioni abitative, costi, servizi, immagini e contatti diretti dei proprietari;
- opportunità e sconti riservati accessibili presentando la Welcome Student Card presso servizi ed esercizi commerciali convenzionati e informazioni su come ottenerla gratuitamente;
- calendario in cui è possibile inserire l'aggiornamento di eventi e manifestazioni culturali in città e sul territorio;
- notizie, utilità, varie ed eventuali.

Dunque, la Piattaforma dovrà necessariamente presentare le seguenti aree:

- Home
- Chi siamo
- Eventi
- News
- Offerta formativa (altre pagine dedicate alle offerte e informazioni degli atenei cittadini)
- Mappa alloggi
- Mappa servizi
- Archivio servizi
- Contatti
- Area riservata studenti
- Iscriviti richiedi student Card
- Privacy e Cookie Policy

Tale organizzazione dovrà garantire funzionalità e immediatezza, in particolare per il reperimento e la fruibilità delle informazioni. Inoltre, tutte le sezioni del sito dovranno essere costruite e pensate in lingua italiana e inglese.

Si specifica, inoltre, che la ricerca nella sezioni eventi dovrà prevedere un filtro per tipologia e potranno essere ricercati mediante la compilazione del campo testuale. Si richiede la visualizzazione degli alloggi georeferenziati su mappa, filtrabili per tipologia e ricercabili tramite un campo testuale.

Dovrà essere garantita la possibilità di gestire form di contatto personalizzati e vederne le sottoscrizioni. Inoltre, si richiede che la visualizzazione dei servizi in formato lista e filtrabili per tipologia e/o mediante la compilazione di un campo testuale. Inoltre, dev'essere prevista una mappa dinamica di tutti i servizi convenzionati e la visualizzazione georeferenziata su mappa dei servizi, anch'essi filtrabili per tipologia e ricercabili mediante campo testuale. Infine, deve essere presente un archivio dei servizi.

Al fine di facilitare l'aggiornamento del patrimonio informativo della Piattaforma e al contempo garantire il servizio erogato mediante la stessa, si richiede una distinzione, anche in termini gestionali, tra il "lato amministrativo" ed il "lato utente". L'accesso in qualità di amministrativo dovrà essere consentito agli operatori dell'Informagiovani del Comune di Cremona per agire direttamente all'interno della Piattaforma. In particolare, l'amministratore potrà:

- modificare e aggiornare sezioni di news, eventi, alloggi e servizi;
- visualizzare il registro delle iscrizioni alla Piattaforma e modificare e/o integrare i dati forniti dagli studenti;
- definire le varie configurazioni applicabili ad un prodotto.

Attraverso la registrazione alla Piattaforma, l'utente potrà navigare e accedere alle diverse sezioni del sito. In particolare, al fine di facilitare l'utenza nel reperimento delle informazioni sarà possibile applicare filtri per tipologia e ricercare anche attraverso la compilazione del campo testuale.

Inoltre, gli utenti iscritti potranno accedere ad un'area riservata con funzionalità dedicate. In particolare, sarà permesso di:

- visualizzare e gestire le preferenze della propria bacheca. Durante la navigazione sarà possibile salvare tra i "preferiti" i contenuti di proprio interesse, creando così una bacheca personalizzata.
- gestire e integrare il proprio profilo.

La Piattaforma dovrà essere online 24h/24 e 7 giorni su 7 e per questo motivo è richiesta una costante attività di monitoraggio delle risorse del server e del corretto funzionamento dell'applicativo. Dovrà essere effettuata una manutenzione periodica del sistema operativo e del software di sistema installato. Inoltre, dovrà essere fruibile tramite browser da desktop, tablet e smartphone.

Il sito web dovrà rispondere a tutte le caratteristiche di seguito elencate:

1. deve contenere tutte le informazioni obbligatorie per legge, opportunamente

- classificate secondo i dettami contenuti nelle Linee guida per i siti web delle PA, 2010, 2011, ex Direttiva 26 novembre 2009, n. 8, nel D.Lgs. 14 marzo 2013, n. 33 (ovvero l'intera struttura della c.d. Amministrazione Trasparente), nel D.Lgs. 7 marzo 2005, n. 82 e nelle successive modifiche ed integrazioni agli stessi, con particolare riferimento alla possibilità di inserire le informazioni senza duplicazioni, rendendole disponibili in diverse sezioni mediante collegamenti dinamici e rendendole inoltre indicizzabili ed organizzabili in base ad appositi tag che consentano l'organizzazione automatica dei contenuti in base a categorie definite;
2. I prodotti oggetto di fornitura dovranno rispettare le linee guida previste da AGID: <https://www.agid.gov.it/it/linee-guida>.
 3. deve essere conforme alle linee guida WCAG 2.0 previste dallo standard internazionale WAI del W3C, in coerenza con i requisiti di accessibilità minimi pari al WCAG-AA. Dovranno essere inoltre rispettate tutte le regole progettuali e grafiche di tutta la normativa AGID, inclusa anche quella in materia di accessibilità reperibile al seguente link: <https://www.agid.gov.it/it/design-servizi/accessibilita/linee-guida-accessibilita-pa>
 4. Il prodotto dovrà essere corredato da un documento che permetta all'ente di compilare la dichiarazione di accessibilità prevista in ogni sua parte. I prodotti forniti dovranno avere una corretta gestione dei cookie secondo quanto previsto dal GDPR e dal Garante della Privacy. <https://www.garanteprivacy.it/temi/cookie> e dovrà essere garantito l'aggiornamento della piattaforma utilizzata e dei relativi componenti in modo che il sito abbia sempre la versione disponibile più sicura. Ove in fase di collaudo o successiva si riscontreranno difformità, il fornitore si impegna al ripristino della conformità a titolo non oneroso per l'amministrazione.
 5. Il Content Management System (CMS) deve basarsi su software libero o a codice sorgente aperto.

Le caratteristiche implementate nel sito devono almeno consentire:

1. l'inserimento, la modifica e l'eventuale eliminazione dei contenuti del sito in modo semplice, affinché anche personale non tecnico possa svolgere le attività connesse in autonomia;
2. la gestione e categorizzazione di diversi tipi di contenuti, ciascuno con le sue proprie caratteristiche e file allegati (eventualmente multipli);
3. l'esecuzione di ricerche all'interno dei contenuti del back-end;
4. di formattare testi e tabelle per dati, di inserire allegati, elementi multimediali anche sotto forma di galleria ed incorporare codice esterno (es: video YouTube);
5. la creazione e gestione di nuovi account per la pubblicazione dei contenuti, con la suddivisione degli utenti per ruoli differenziati, assegnando a ciascun ruolo compiti e permessi differenti in base ai contenuti del sito: di sola visualizzazione, visualizzazione e modifica e su diversi sottoinsiemi di contenuti consentendo agli utenti di gestire solo i contenuti di propria pertinenza, articolandosi per uffici o per aree di competenza;
6. la possibilità di definire dall'interno del sistema delle gerarchie relative al modello redazionale e di workflow prevedendo almeno:
 - 6.a. utenti che può creare i contenuti (in una o più specifiche sezioni del sito) ma non pubblicarli;
 - 6.b. utenti che può creare i contenuti (in una o più specifiche sezioni del sito) e pubblicarli;
 - 6.c. utenti con ruolo di amministratore (controllo completo)
 - 6.d. un processo di pubblicazione dei contenuti che preveda almeno:
 - d.i. ipotesi a) redattore abilitato a pubblicare direttamente -> crea il

- contenuto e pubblica in autonomia
- d.ii. ipotesi b) redattore non abilitato a pubblicare direttamente -> crea il contenuto e poi, un altro utente abilitato a pubblicare, revisiona e pubblica il contenuto
7. la creazione di menu su più livelli e più menù della struttura di navigazione;
 8. la fornitura di feed RSS;
 9. la raccolta e presentazione di statistiche dettagliate del sito tramite tool di terze parti;
 10. l'ottimizzazione delle prestazioni in caso di alto traffico del sito, ad esempio con un'adeguata gestione del caching delle pagine;
 11. la generazione di indirizzi semplici da ricordare che possano essere facilmente comunicate da persone o scritte su un depliant informativi e permettendo una migliore catalogazione ai motori di ricerca (es.: URL rewriting e URL friendly);
 12. la gestione gerarchica delle categorie;
 13. la possibilità di visualizzare le diverse parte del sito web, filtrate in base a determinati parametri in sottosezioni del sito;
 14. l'archiviazione manuale e automatica di specifiche tipologie di contenuti, anche in ossequio al principio del diritto all'oblio;

Per soddisfare le richieste sopra elencate, si ritiene necessario che il servizio sia basato l'uso di un Content Management System (CMS) a codice sorgente aperto quale - WordPress - che consenta di essere di facile gestione anche per personale non tecnico e al fine di una maggiore sicurezza e trasparenza verso i cittadini nel trattamento dei dati (cfr. Linee Guida su acquisizione e riuso di software per le pubbliche amministrazioni).

Il CMS dovrà consentire di:

- permettere una gestione efficiente ed integrata dei contenuti multimediali e la loro fruizione in modalità multicanale (internet, dispositivi mobile, ecc.);
- essere mobile-ready e accessibile a tutti i device (es.: telefonini smart, tablet, laptop, desktop, ecc.)
- gestire i contenuti e tutte le impostazioni via internet ed attraverso un normale browser di navigazione senza alcuna necessità di installazione di software in locale;
- gestire tutti i dati e le informazioni presenti nel portale mediante un apposito database normalizzato e accessibile con semplicità. Le informazioni memorizzate nel suddetto database dovranno essere gestite indipendentemente dalla struttura grafica scelta per presentarle sul portale in modo da essere automaticamente integrate in qualsiasi layout al momento del caricamento;
- tener traccia, per ogni contenuto del sito, di data e autore di inserimento e di ultima modifica;
- consentire l'inserimento di contenuti privati, che vengano visualizzati sul sito in seguito alla pubblicazione;
- prevedere la possibilità di visualizzare una fedele "anteprima" delle pagine e dei contenuti prima della loro effettiva pubblicazione;
- fornire un editor grafico di tipo WYSIWYG;
- garantire la totale separazione dei contenuti dalla loro rappresentazione attraverso un sistema di fogli di stile dinamici.

ART. 5.1 – SPECIFICHE TECNICHE

Il portale dovrà utilizzare un CMS open:

1. anche gli sviluppi intorno al CMS dovranno essere di tipologia open
2. l'affidatario (o fornitore) dovrà permettere il riuso verso altre amministrazioni: il Comune potrà mettere in riuso per altri enti le funzionalità e l'intero portale, come previsto dall'art 68 e 69 del CAD e dalle linee guida Agid <https://www.agid.gov.it/it/design-servizi/riuso-open-source/linee-guida-acquisizione-riuso-software-pa>
3. Il prodotto finale del sito dovrà avere la licenza GPL vale a dire che il software potrà essere scaricato, modificato, pubblicato da altre amministrazioni, con il solo vincolo che anche le modifiche dovranno essere rese pubbliche -

ART. 6 – FORMAZIONE

Al fine di garantire la completa autonomia degli operatori che gestiranno l'applicativo web e tutti i servizi correlati devono essere previste delle giornate di formazione e il rilascio di un manuale contenente le istruzioni e le spiegazioni per la corretta gestione del sito.

Le modalità e i tempi di erogazione dovranno essere preventivamente definite con la stazione appaltante.

ART. 7 – PIANIFICAZIONE DEL PROGETTO

Il software dovrà essere fornito parallelamente allo sviluppo dei componenti e dovrà essere fornito in area di test in modo che possano essere testate le funzionalità dal cliente prima che vengano installate sui server di produzione. Sarà quindi utilizzabile dagli utenti di test del cliente in una prima fase con le funzionalità di base e successivamente con tutte le funzionalità che sono state richieste.

ART. 8 – EROGAZIONE DEL SERVIZIO

A seguito del passaggio in produzione, l'applicazione dovrà essere seguita in una modalità a servizio.

ART. 8.1 – MONITORAGGIO E MANUTENZIONE

Dovrà essere effettuato un monitoraggio costante delle risorse del server e del corretto funzionamento dell'applicativo, in modo da intercettare eventuali problemi di servizio prima che possano creare problemi agli utenti. Inoltre dovrà essere effettuata la manutenzione periodica del sistema operativo e del software di sistema installato, in modo che si possano evitare problemi di sicurezza e continuità del servizio.

ART. 8.2 – HOSTING, MANUTENZIONE, ASSISTENZA, FORMAZIONE, COLLAUDO

L'affidatario è tenuto a fornire un server virtuale con le seguenti caratteristiche: Hosting su piattaforma Cloud, certificato SSL Let's Encrypt, backup giornaliero e settimanale. Nello specifico:

- 80 GB spazio SSD
- 2 Cores CPU
- 2 GB RAM
- Traffico mensile illimitato

ART. 9 – MANUTENZIONE APPLICATIVA CORRETTIVA

1. Manutenzione correttiva

Dev'essere prevista la manutenzione correttiva di errori individuati nel software durante l'utilizzo e la correzione di problemi di sicurezza. Dev'essere incluso l'aggiornamento dell'applicativo per una istanza installata.

La manutenzione dev'essere finalizzata a risolvere e/o superare malfunzionamenti riscontrati nelle applicazioni rispetto alle specifiche funzionali e tecniche.

2. Manutenzione adeguativa

Dev'essere garantito il costante monitoraggio delle risorse del server e del corretto funzionamento dell'applicativo, in modo da intercettare eventuali problemi di servizio prima che possano creare problemi agli utenti.

Dovrà essere garantita la manutenzione periodica del sistema operativo e del software di sistema installato, in modo che possano evitare problemi di sicurezza e continuità del servizio.

ART. 9.1 – DISPONIBILITA' DEI SERVIZI INFORMATICI

- Orario standard di erogazione dei Servizi Informatici

Il servizio dovrà essere erogato con la copertura prevista da remoto, dalle 9:00 alle 18:00 dal lunedì al venerdì.

- Orario extra

E' da prevedere, inoltre, inoltre l'estensione del servizio informatico, al di fuori dell'orario standard, con preavviso, ferma restando la completa disponibilità a prolungare la copertura in casi di emergenza dichiarata.

ART. 9.2 – CLASSIFICAZIONE DEI LIVELLI DI SEVERITA'

E' richiesta la definizione dei livelli di severità del servizio erogato, in base a:

Priorità 0 - sistema bloccato - Indisponibilità di applicazioni o parte di esse che pregiudichino una o più funzioni operative creando significativi impatti di business e/o utente. Impatta più prodotti e/o aree di business durante la finestra di erogazione del servizio. E' presente un alto impatto di business o rischio reputazionale.

Priorità 1 - uno o più funzioni bloccate, più utenti bloccati, alta inefficienza - Blocco di una o più funzionalità di business, creando significativi impatti di business e/o utente. Impatta un singolo prodotto, servizio e/o area di business durante la finestra di erogazione del servizio.

Priorità 2 - problema non bloccante - Blocco di una componente applicativa che non impatta l'erogazione del servizio, tuttavia richiede un'immediata analisi e risoluzione per tornare in condizioni di normalità.

Priorità 3 - bassa inefficienza applicativa o altri problemi minori - Blocco non significativo di una componente applicativa che non impatta l'erogazione del servizio, e che richiede una risoluzione entro una pianificazione concordata fra le Parti.

ART. 9.3 – METRICHE

Le metriche utilizzate per la misura dei Livelli di servizio erogato, differenziate per applicazione e/o per classi di criticità e secondo le finestre di disponibilità delle Applicazioni stesse così come indicato di seguito:

- Percentuale di disponibilità delle Applicazioni
- Tempo massimo di indisponibilità delle Applicazioni

La disponibilità dev'essere misurata al netto di:

- tempi di autorizzazione da parte dell'amministrazione e tempi di rilascio nelle modalità previste
- interruzioni concordate per attività di manutenzione HW, SW di Base, pacchetti di terzi, rilascio in produzione di interventi inerenti la manutenzione applicativa, ecc
- fermi generali da cause non imputabili all'operatore economico appaltante

Sarà da considerarsi una applicazione disponibile se non sono presenti problemi bloccanti di priorità 0 e 1, come descritti nell'articolo 9.

ART. 10 – LIVELLI DI SERVIZIO

Il livello del servizio dovrà essere maggiore o uguale al 97%

ART. 10.1 – GESTIONE DEI PROBLEMI E DELLE RICHIESTE/MANUTENZIONE APPLICATIVA

L'operatore economico dovrà garantire un periodo di osservazione mensile.

ART. 10.2 – METRICHE

Le metriche utilizzate per la misura del Livello di Servizio devono essere:

- **Tempo di feedback**, ovvero tempo intercorrente tra il momento in cui avviene la segnalazione (problema/richiesta) perviene all'operatore economico ed il momento in cui lo stesso dev'essere in grado di fornire alla stazione appaltante un'analisi preliminare del problema/richiesta ed i relativi tempi di completamento delle attività
- **Tempo di completamento**, ovvero il tempo intercorrente in cui la segnalazione (problema/richiesta) perviene all'operatore economico ed il momento in cui lo stesso evade la richiesta (anche attraverso l'adozione di un temporanea di soluzioni workaround).

Per problemi e richieste di priorità VERY HIGH e HIGH, con tempo di completamento si intende la definitiva risoluzione del problema o evasione della richiesta.

Mentre per problemi e richieste di priorità MEDIUM o LOW, il tempo di completamento è da considerarsi al netto di eventuali attività addizionali.

ART. 10.3 – LIVELLI DI SERVIZIO

L'operatore economico deve garantire che in relazione alla priorità del problema e/o della richiesta corrisponderà un tempo massimo di feedback e successivo completamento.

Nello specifico:

- per priorità very-high, il feedback SPI-05 avverrà entro i 30 minuti e il completamento SPI-06 sarà entro le 2 ore
- per priorità high, il feedback SPI-05 avverrà entro i 60 minuti e il completamento SPI-06 sarà entro le 4 ore
- per priorità medium, il feedback SPI-05 avverrà entro 2 giorni e il completamento SPI-06 sarà entro 5 giorni
- per priorità low, il feedback SPI-05 avverrà entro 5 giorni e il completamento SPI-06 sarà entro 10 giorni

I tempi sopra indicati possono intendersi applicabili nella percentuale del 90% rispetto al totale delle segnalazioni (problemi e/o richieste) che l'operatore economico prenderà in carico nel periodo di osservazione.

La soluzione potrà consistere in un workaround o in una soluzione definitiva, oppure in una comunicazione dell'inoltro a terza parte, qualora coinvolta direttamente ai fini dell'intervento da effettuare.

Con workaround si intende una soluzione temporanea per risolvere in modo definitivo il problema per permettere all'ente appaltante di proseguire nella propria operatività. Qualora il problema verrà risolto con un'attività di workaround, la soluzione definitiva dovrà comunque essere tracciata tramite il processo.

L'operatore economico dovrà misurare gli indicatori definiti, confrontando i valori effettivi con i valori obiettivo (target) degli stessi. In questo modo sarà possibile calcolare la sommatoria delle Penali dovute all'Ente appaltante. Per tutti gli indicatori non potrà superare il massimale pari al 30% del corrispettivo mensile.

Nello specifico:

- per il Codice SPI-01 – l'indicatore è la percentuale di disponibilità del Servizio per singola applicazione, la cui percentuale sulla quota mensile del corrispettivo è pari al 5%
- per il Codice SPI-05 – l'indicatore è il tempo di feedback, la cui percentuale sulla quota mensile del corrispettivo è pari al 2%
- per il Codice SPI-06 – l'indicatore è il tempo di completamento, la cui percentuale sulla quota mensile del corrispettivo è pari al 4%.

ART. 11 – TECNOLOGIE E METODOLOGIE

Base Dati

La base dati dev'essere progettata con un modello E-R che rappresenta le informazioni granulari necessarie per la gestione di quanto richiesto all'applicazione ed il motore dev'essere un'istanza Mysql.

Applicazione web

L'applicazione web deve essere realizzata con il framework Bitcream Platform ed erogata tramite apache o nginx e PHP-FPM. Il framework permetterà di sviluppare seguendo le convenzioni della programmazione ad oggetti, seguendo i design pattern MVC (Model View Controller), Mixin ed Event Driven, verrà inoltre data preferenza allo sviluppo tramite convenzioni e protocollo PHP-psr. La scelta del framework, dei design patterns e dei

protocolli PHP-psr permette di ottenere un applicativo sicuro ed efficiente. All'interno dell'Area Amministrativa creata con BitCream Platform l'utente "Gestore" potrà accedere a tutti i contenuti ed esportare in formato tabellare (Excel, csv) tutti i dati di ogni modello.

Client front-end JavaScript

I client front-end devono essere sviluppati a partire dal framework Vue.js. Per connettersi alla base dati dovranno utilizzare un'interfaccia API RESTful fornita da un applicativo web tramite chiamate http. Questo strumento può essere autonomo oppure può essere facilmente integrato in altre pagine web con un semplice codice di embed.

Browser Support

Tutti i contenuti dovranno essere compatibili con le ultime 2 versioni dei seguenti Browser (Chrome, Safari, Edge e Firefox). Non è incluso il supporto per la versione stampabile delle pagine web.

Interfaccia utente

Si realizzerà il wireframe, prototipazione seguita dallo sviluppo e infine al data-entry. Creazione wireframe delle principali schermate dell'applicazione web in modalità desktop e mobile (ove necessario). Prototipazione di tutte le schermate dell'applicazione web e dell'esperienza utente completa, oltre che implementazione template grafico e creazione struttura di navigazione.

Modalità di sviluppo

Il gestionale dovrà essere sviluppato a fasi incrementali e verrà fornito con le nuove funzionalità man mano che vengono completate, si prevedono i seguenti step di sviluppo e consegna:

- full responsive: dove indicato l'interfaccia utente sarà completamente responsive e dunque si adatterà al dispositivo in cui viene visualizzato
- Setup dei tool di ottimizzazione SEO (Search Engine Optimization): ogni news, sezione o contenuto del sito sarà creato nell'ottica di renderlo appetibile per i motori di ricerca tramite
- SMO (Social Media Optimization): Ogni singola news, sezione o contenuto del sito dovrà essere creato in modo da essere facilmente "condivisibile", cioè ottimizzato per il social sharing tramite i classici pulsanti "Mi Piace", "Condividi" e la configurazione corretta delle anteprime, dei titoli e dei testi.

ART. 10.5 – PENALI

Le Penali associate ai singoli Indicatori vengono calcolate come percentuale sul corrispettivo mensile. La sommatoria delle Penali dovute da CRIT - Cremona Information Technology al cliente, previste nell'anno, non potrà superare il massimale pari al 40% del corrispettivo annuo.

ART. 11 – PRIVACY

Il Comune di Cremona risulta responsabile del trattamento dei dati personali eventualmente raccolti ai sensi della vigente normativa sulla Privacy, in particolare nel rispetto del Regolamento UE 2016/679 (GDPR). La società fornitrice del sistema viene incaricata come Responsabile esterno per le modalità di raccolta dei dati e del loro trattamento.

L'Affidatario ha l'obbligo di rispettare il Regolamento UE 2016/679 (GDPR), di mantenere riservati i dati e le informazioni di cui venga a conoscenza, non divulgandoli in alcun modo e non utilizzandoli per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione del

contratto. L'affidatario potrà citare i termini essenziali del contratto nei casi in cui fosse condizione necessaria per la partecipazione a gare ed appalti, previa comunicazione all'Amministrazione del Comune di Cremona.

ART. 12 – SICUREZZA

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.

L'affidatario deve certificare che le operazioni compiute in quanto responsabile esterna nell'ambito del servizio e nella gestione dei dati del Comune di Cremona sono a tutti gli effetti conformi alla normativa vigente compreso il regolamento Europeo GDPR e alle relative regole tecniche.

ART. 13 – ORGANIZZAZIONE DELL'EVENTO

All'operatore economico è richiesta anche l'organizzazione di una giornata dedicata al sistema universitario cremonese che sarà programmata in due momenti specifici: il primo vedrà l'organizzazione di un convegno in occasione del quale verranno illustrati gli esiti delle convenzioni attivate tra il Comune di Cremona e l'Università Cattolica del Sacro cuore e con il Politecnico di Milano (sedi di Cremona).

Per quanto riguarda il primo evento è richiesta:

- organizzazione del convegno: co-progettazione del programma, contatti con i relatori, organizzazione e gestione del momento convegnistico con un moderatore esperto;
- disponibilità di spazi, tecnologicamente attrezzati;
- elaborazione grafica e stampa del materiale promozionale relativo al convegno del mattino (locandine, depliant, inviti)
- organizzazione e gestione di un light lunch per i relatori e autorità partecipanti al convegno (circa 50 partecipanti)
- organizzazione e gestione dei trasporti da e per le scuole per n. 100 studenti coinvolti di 5 scuole

Per quanto riguarda il secondo evento, invece, si richiede:

- elaborazione grafica e stampa del materiale promozionale per l'inaugurazione dello sportello Cr-U (locandine, flyer, inviti)
- grafica e acquisto di gadget da distribuire ai partecipanti di entrambi i momenti (indicativamente: shopper, bloc notes e da altra gadgettistica di cui sarà valutata l'offerta)
- progettazione e realizzazione di una campagna social per l'evento pomeridiano rivolta al target studenti universitari

- grafica e stampa di un depliant con card e vetrofanie relativi al sistema di convenzioni con esercizi commerciali, realtà culturali, servizi, etc per gli studenti universitari
- arredo grafico per la personalizzazione dello sportello CR-U (insegna, roll-up)
- elaborazione creativa di un logo relativo a CR-U
- varie ed eventuali in relazione alle necessità e alla disponibilità economica

ART. 14 - STIPULAZIONE DEL CONTRATTO E RELATIVE SPESE

La ditta affidataria 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 ponendo a carico della ditta le eventuali ulteriori spese che dovessero affrontare per la stipulazione con altro contraente, tenendola comunque indenne delle eventuali prestazioni effettuate nel frattempo.

Tutte le spese concernenti la stipula del contratto sono a carico dell'affidatario.

ART. 15 - VARIANTI INTRODOTTE DALLA STAZIONE APPALTANTE

La stazione appaltante può introdurre variazioni al contratto nei casi previsti dall'art. 106 del D.Lgs. n. 59/2016 e s.m.i, ed in particolare:

- per esigenze derivanti da sopravvenute disposizioni legislative e regolamentari (art. 106, comma 1, lett. c, sub. 1)
- per cause impreviste e imprevedibili, accertate dal responsabile del procedimento (art. 106, comma 1, lett. c, sub. 1) ;
- per l'intervenuta possibilità di utilizzare materiali, componenti e tecnologie non esistenti al momento in cui ha avuto inizio la procedura di affidamento che possono determinare, senza aumento di costo, significativi miglioramenti nella qualità delle prestazioni eseguite (art. 106, comma 1, lett. a);

Ove intervenga una variazione in aumento o in diminuzione delle prestazioni fino a concorrenza di un quinto del prezzo complessivo previsto dal contratto, l'affidatario è tenuto ad eseguirle (art. 106 comma 12), previa sottoscrizione di un atto di sottomissione, agli stessi patti, prezzi e condizioni del contratto originario senza diritto ad alcuna indennità ad eccezione del corrispettivo relativo alle nuove prestazioni.

Nel caso invece le variazioni superino tale limite, la stazione appaltante procederà alla stipula di un contratto aggiuntivo a quello principale, previa sottoscrizione di atto e concordando i nuovi prezzi.

ART. 16 - INADEMPIENZE E PENALITÀ

Qualora fossero rilevate inadempienze rispetto a quanto previsto dalle norme di legge, dal presente capitolato e dal contratto, l'Amministrazione 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 dalla ditta affidataria, che dovranno comunque pervenire al Comune entro il termine stabilito nella diffida, non fossero ritenute

soddisfacenti dall'Amministrazione, si procederà ad applicare le seguenti penali, previa comunicazione con Posta elettronica certificata:

- una penale pari ad € 70,00 per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini contrattuali indicati dall'art.3 per l'ultimazione del Portale quando il ritardo è imputabile al fornitore; per un massimo del 8% del totale
- se il ritardo dovesse essere superiore a giorni 90 (novanta), la Stazione appaltante potrà procedere alla risoluzione del contratto;

ART. 17 - RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

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 - ad eccezione dei casi di cui all'art. 108 comma 2 del D.Lgs. n. 50/2016 - sarà preceduta dalla contestazione dell'addebito, con lettera raccomandata A. R. o a mezzo di posta elettronica certificata indirizzata alla ditta affidataria, con l'indicazione di un termine per le relative giustificazioni.

Decorso infruttuosamente tale termine senza che l'affidatario 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.

Come indicato dal comma 11 dell'art. 103 del D.Lgs. n.50/2016, a seguito di un miglioramento del prezzo di aggiudicazione, è facoltà dell'amministrazione non richiedere una garanzia per l'appalto.

ART. 18 - RECESSO

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

- degli artt. 1373, 1671, 1453 del Codice Civile
- dell'art. 48. co.17°, D. Lgs. 50/2016 nei termini e con le modalità previste dall'art. 109 del D. Lgs. n. 50/2016.

ART. 19 - CESSIONE DEL CONTRATTO

È vietata la cessione, totale o parziale, del contratto. Ogni atto contrario è nullo.

ART. 20 - CONTROVERSIE

Qualsiasi controversia in merito all'interpretazione, esecuzione, validità o efficacia del contratto tra l'Amministrazione aggiudicatrice e l'Affidatario saranno demandate al giudice ordinario.

Foro competente è il Tribunale di Cremona.

ART. 21 - NORME FINALI

La partecipazione alla procedura negoziata comporta la piena ed incondizionata accettazione di tutte le disposizioni del presente Capitolato.

Per tutto quanto non previsto specificamente nei documenti su citati, si fa espresso riferimento a quanto previsto in materia dalla vigente normativa comunitaria e nazionale, per quanto compatibile.