



Cremona

COMUNE DI CREMONA

Area Segretario Generale

ICT - Agenda digitale

SERVIZIO DI INTERCONNESSIONE DEL SOFTWARE GESTIONALE "VIGILANDO" CON LA PIATTAFORMA NOTIFICHE DIGITALI E L'ATTIVAZIONE DI DUE SERVIZI RELATIVI A VIOLAZIONI DEL CdS ED EXTRA CdS CIG: 9717771E4E

Indice generale

1. TIPOLOGIA DEL SERVIZIO RICHIESTO.....	1
2. SITUAZIONE ATTUALE.....	1
3. OBIETTIVO.....	2
4. SERVIZI RICHIESTI.....	2
5. MANUTENZIONE DEL SOFTWARE.....	3
6. SERVIZI DI ASSISTENZA TECNICA.....	3
7. SERVIZIO DI SICUREZZA.....	4
8. DOCUMENTAZIONE.....	4
9. LIVELLI DI SERVIZIO.....	4
9.1. Manutenzione correttiva.....	4
9.2. Manutenzione adeguativa.....	4
10. MONITORAGGIO.....	5
11. INADEMPIENZE E PENALITÀ.....	5
12. COMPOSIZIONE DELL'OFFERTA.....	5
13. PAGAMENTI.....	6
14. RISOLUZIONE, RECESSO, CONTROVERSIE.....	6

1. TIPOLOGIA DEL SERVIZIO RICHIESTO

Si richiede la migliore offerta per l'attivazione del servizio in modalità "SaaS" di interconnessione del software gestionale "Vigilando", in uso presso il Comune di Cremona, con la Piattaforma Notifiche Digitali (di seguito PND) della Pubblica Amministrazione.

2. SITUAZIONE ATTUALE

Attualmente il Comune di Cremona non è integrato con la nuova PND e gestisce la notificazione degli atti a valore legale attraverso PEC, cartaceo o tramite consegna diretta effettuata dai messi notificatori.

Relativamente agli atti della Polizia Locale, il Comune di Cremona fruisce in modalità SaaS del servizio "Vigilando", sviluppato da ICA Srl, per la gestione delle seguenti entrate:

- Violazioni al Codice della Strada;
- Violazioni extra Codice della Strada.

Il rapporto tra il Comune di Cremona e ICA Srl è regolamentato dal contratto n.41499 del

18/02/2021. Per qualsiasi principio e/o regola qui non descritta si fa riferimento a quanto previsto già nel contratto. Nello specifico il fornitore si impegna ad applicare quanto previsto nell'incarico di Responsabile Esterno al trattamento dei dati.

Il Comune di Cremona ha ottenuto il finanziamento relativo all'Avviso Pubblico "Misura 1.4.5 'Piattaforma Notifiche Digitali' Comuni (Settembre 2022)" - PNRR M1C1 Investimento 1.4 "SERVIZI E CITTADINANZA DIGITALE" FINANZIATO DALL'UNIONE EUROPEA – NextGenerationEU e ha ottenuto il finanziamento (CUP: D11F22002700006). Il finanziamento prevede, oltre all'integrazione con la Piattaforma Notifiche Digitali, l'attivazione dei servizi relativi a:

1. Notifiche Violazioni al Codice della Strada
2. Notifiche Violazioni extra Codice della Strada.

3. OBIETTIVO

L'obiettivo è l'integrazione con PND dei processi di notificazione degli atti a valore legale attualmente in uso presso il Comune e le comunicazioni delle due tipologie di atti amministrativi sopra citate.

Il processo di integrazione e attivazione dei servizi di notifica si intende concluso con esito positivo al momento in cui viene prodotto dalla PA l'esito del processo di integrazione e viene fornita evidenza dell'invio con successo di almeno una notifica in ambiente di produzione di PND per ciascuno dei due servizi (l'evidenza consiste nella verifica del codice IUN e del codice tipologia atto delle notifiche).

La fase di attivazione dei due servizi sarà considerata conclusa con il completamento per ciascun servizio del percorso di creazione della notifica da parte del Comune e dal ricevimento della stessa da parte del destinatario, compresa l'eventuale fase di pagamento dell'importo previsto.

4. SERVIZI RICHIESTI

L'offerta dovrà ottemperare ai requisiti previsti nella Misura "1.4.5 'Piattaforma Notifiche Digitali' Comuni (Settembre 2022)".

A tal fine si richiede l'attivazione di un servizio compatibile con le specifiche della PND e integrato con gli applicativi ICA attualmente in uso per la gestione delle entrate relative alle violazioni al Codice della Strada e alle violazioni extra Codice della Strada, secondo i principi dell'allegato 2 "definizione dei servizi e modalità di integrazione" della misura PNRR 1.4.5.

Il servizio software gestionale "Vigilando" dovrà generare i documenti da notificare in formato pdf e firmati digitalmente, creare i documenti di pagamento (bollettino pagoPA, F24 nei casi in cui è previsto) in formato pdf insieme ad ogni ulteriore documento (es. lettera di accompagnamento) in formato pdf.

L'integrazione del Comune con la piattaforma PND dovrà avvenire tramite le API indicate nel bando, allegato 2, paragrafo D "Le modalità di integrazione , attivazione dei servizi"

Si deve prevedere un test di verifica del funzionamento finalizzata alla produzione della documentazione necessaria per la risposta al Bando NextGenerationEU.

Dopo l'attivazione dell'integrazione alla PND si richiede che:

- durante la fase transitoria e di test il sistema permetta una normale operatività con la possibilità di selezionare, sulla base di criteri da definire in fase progettuale e aderenti a criteri basati sulla normativa, sulla convenienza e sulla opportunità, gli atti da inviare attraverso la PND oppure tramite i canali più tradizionali;
- al termine del periodo di test del sistema PND, tutti gli atti verranno trasmessi attraverso questo canale di comunicazione, lasciando la selezione della modalità di notifica alla piattaforma stessa, la quale raggiunge i cittadini attraverso canali di comunicazione digitale (PEC/SERCQ) o analogica (Raccomandata AR o 890) e riduce alla PA la complessità della gestione della comunicazione e della determinazione del miglior canale di comunicazione.

Si richiede la formazione degli operatori all'utilizzo del nuovo applicativo, se necessario.

Viene richiesto che il servizio in modalità SaaS, oggetto del presente capitolato, sia disponibile entro e non oltre i 150 giorni dalla data di contrattualizzazione.

Nel caso in cui non fossero rispettati i termini, e non fosse più possibile chiedere l'asseverazione del progetto da parte del soggetto individuato dal Dipartimento per la Transizione al Digitale (Linee guida per i soggetti attuatori degli avvisi pubblici PNRR a Lump Sum), il Comune perde il finanziamento per mancato adempimento delle tempistiche del cronoprogramma e si applicano le penalità previste nel presente documento.

5. MANUTENZIONE DEL SOFTWARE

Nel presente accordo a far data dall'attivazione e fino alla scadenza del contratto dovrà essere garantita la correzione di tutti i malfunzionamenti l'adeguamento normativo e tutti gli upgrade tecnologici del servizio.

6. SERVIZI DI ASSISTENZA TECNICA

L'assistenza potrà essere richiesta tramite i canali:

1. Posta elettronica
2. 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.

7. SERVIZIO 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.

Il Comune di Cremona si riserva in ogni istante di verificare l'aderenza di quanto sopra anche in funzione dei servizi nazionali di segnalazione Infosec.

8. 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.

9. LIVELLI DI SERVIZIO

Sono richiesti i seguenti livelli di servizio:

9.1. 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)

9.2. 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.

10. MONITORAGGIO

Il Comune di Cremona richiede un monitoraggio periodico dell'avanzamento dei lavori di implementazione da esplicitarsi in incontri periodici la cui calendarizzazione verrà definita all'incontro di kick-off.

11. INADEMPIENZE E PENALITÀ

Nel caso in cui non fossero rispettati i termini, e non fosse più possibile chiedere l'asseverazione del progetto da parte del soggetto individuato dal Dipartimento per la Transizione al Digitale (Linee guida per i soggetti attuatori degli avvisi pubblici PNRR a Lump Sum), il Comune perde il finanziamento per mancato adempimento delle tempistiche del cronoprogramma e non sarà dovuto alcun compenso al fornitore. Analogamente qualora l'asseverazione avesse esito negativo per cause chiaramente riconducibili al fornitore .

Nel caso di inadempienze, diverse dal rispetto delle tempistiche di attivazione del servizio e dai requisiti previsti nella Misura "1.4.5 'Piattaforma Notifiche Digitali', 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.

12. COMPOSIZIONE DELL'OFFERTA

L'offerta con importo da ribassare pari ad € 10.100,00 IVA esclusa, deve comprendere:

- un'offerta economica;
- un documento tecnico di progetto relativo ai servizi richiesti e la specifica del costo del servizio e di quanto dovuto per ogni atto avviato alla notifica attraverso la piattaforma.
- 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;

13. PAGAMENTI

E' previsto:

- il pagamento del servizio di integrazione alla piattaforma PND con i due servizi richiesti a seguito dell'esito positivo della fase di asseverazione del progetto da parte del soggetto individuato dal Dipartimento per la Transizione al Digitale (Linee guida per i soggetti attuatori degli avvisi pubblici PNRR a Lump Sum).

Il pagamento sarà comunque dovuto qualora l'eventuale esito negativo della fase di asseverazione non risulti essere di responsabilità del fornitore.

- il pagamento di quanto dovuto per ogni atto avviato alla notifica attraverso la piattaforma PND in due fatture semestrali posticipate.

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 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.