



Cremona

COMUNE DI CREMONA
Area Segretario Generale
Servizio ICT - Agenda digitale

TRATTATIVA DIRETTA PER I SERVIZI DI AGGIORNAMENTO E ASSISTENZA DELLO SPORTELLO POLIFUNZIONALE TELEMATICO E SERVIZI A CORREDO PER L'ANNO 2025.

DISCIPLINARE DEL SERVIZIO

Indice generale

1. OGGETTO DELL'AFFIDAMENTO.....	2
2. SERVIZI RICHIESTI.....	2
A -SERVIZIO DI AGGIORNAMENTO E ASSISTENZA SPORTELLO TELEMATICO.....	2
B - SERVIZIO DI AGGIORNAMENTO E ASSISTENZA PIATTAFORMA SOLO1.....	2
C - SERVIZIO DI HOSTING del sistema di front-office.....	2
D -SERVIZIO DI MANUTENZIONE ADEGUATIVA, EVOLUTIVA E ASSISTENZA E SERVIZI PROFESSIONALI.....	2
3. DOCUMENTAZIONE.....	3
4. LIVELLI DI SERVIZIO.....	3
5. INADEMPIENZE E PENALITA'.....	4
6. SICUREZZA – REQUISITI DI CONFORMITA'.....	4
6.1. REQUISITI DI CONFORMITA'.....	4
6.2 REQUISITI SPECIFICI SE PREVISTA LA FUNZIONALITÀ.....	5
7. VALORE DELL'AFFIDAMENTO.....	5
8. COMPOSIZIONE DELL'OFFERTA.....	6
9. PAGAMENTI.....	6
10. CAUZIONE DEFINITIVA.....	6
11. RISOLUZIONE E RECESSO DEL CONTRATTO.....	6
12. NORME FINALI.....	6

1. OGGETTO DELL’AFFIDAMENTO

L'oggetto dell'affidamento sono i servizi di aggiornamento e assistenza dello sportello polifunzionale telematico e servizi a corredo per l'anno 2025.

2. SERVIZI RICHIESTI

A -SERVIZIO DI AGGIORNAMENTO E ASSISTENZA SPORTELLO TELEMATICO

1. Il servizio deve garantire l'aggiornamento allineato alla tecnologia disponibile beneficiando delle nuove funzionalità sviluppate e assicurando la continuità di buon funzionamento per la piattaforma Sportello Telematico;
2. Il servizio deve garantire: l'aggiornamento dei software, l'aggiornamento dei contenuti standard, la formazione continua, l'assistenza, per la piattaforma Sportello Telematico; viene richiesto che in caso di cambiamenti sostanziali soprattutto per quanto riguarda il file xml necessario alla protocollazione automatica il Comune venga avvisato almeno 10 giorni prima della modifica in modo da predisporre i necessari adeguamenti nei software del Comune.
3. Viene richiesta una dichiarazione di conformità alla privacy come previsto dal GDPR ((*General Data Protection Regulation- Regolamento UE 2016/679*)
4. L'assistenza è erogata in normale orario di ufficio: dalle ore 9:00 alle ore 13:00 e dalle ore 14:00 alle ore 18:00.

B - SERVIZIO DI AGGIORNAMENTO E ASSISTENZA PIATTAFORMA SOLO1

1. Il servizio deve garantire l'aggiornamento allineato alla tecnologia disponibile beneficiando delle nuove funzionalità sviluppate e assicurando la continuità di buon funzionamento per la piattaforma Solo1 per tutte le postazione sulle quali è installata;
2. Il servizio deve garantire: l'aggiornamento dei software, l'aggiornamento dei contenuti, la formazione continua, l'assistenza, per la piattaforma Solo1 per tutte le postazione sulle quali è installata;
3. Viene richiesta una dichiarazione di conformità alla privacy come previsto dal GDPR ((*General Data Protection Regulation- Regolamento UE 2016/679*)
4. L'assistenza è erogata in normale orario di ufficio: dalle ore 9:00 alle ore 13:00 e dalle ore 14:00 alle ore 18:00.

C - SERVIZIO DI HOSTING del sistema di front-office

1. il Servizio deve garantire i massimi livelli di sicurezza, affidabilità e continuità e la tutela dei dati secondo la normativa GDPR (*General Data Protection Regulation- Regolamento UE 2016/679*)
2. Il servizio è da intendersi per l'anno 2025. L'assistenza dovrà essere garantita 7 giorni su 7 gg nell'arco delle 24 ore.

D -SERVIZIO DI MANUTENZIONE ADEGUATIVA, EVOLUTIVA E ASSISTENZA E SERVIZI PROFESSIONALI.

1. Il servizio deve garantire l'aggiornamento e la manutenzione dei contenuti e dei moduli personalizzati del Comune di Cremona assicurando la continuità di buon funzionamento

sia in caso di malfunzionamento sia in caso di evoluzione normativa.

2. Il servizio deve recepire le indicazioni di manutenzione adeguativa ed evolutiva richiesti dal Comune di Cremona sui contenuti e sui moduli personalizzati.

3. Il servizio deve progettare e sviluppare nuovi contenuti e moduli personalizzati se richiesti del Comune di Cremona.

4. La progettazione ed esecuzione di nuovi workflow in ambiente SOLO1 restano in capo al Comune di Cremona.

5. Possono essere richiesti servizi professionali per progetti o attività correlate piattaforma Sportello Telematico e Solo1: es. integrazione con altri software, etc.

6. Il servizio è richiesto per un'attività fino ad un massimo di 60 ore, da svolgere on line e/o on site.

7. Dovranno essere forniti report mensili relativi agli interventi che esprimano con chiarezza l'oggetto dell'intervento, il tempo occorso per l'attività e il valore economico dell'attività in relazione al monte ore disponibile con espressione del relativo residuo.

3. 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 per tutti i moduli software attivati dal Comune di Cremona.

4. LIVELLI DI SERVIZIO

I livelli di servizio sono da intendersi relativi sia al Servizio 1-2 di Aggiornamento e Assistenza sportello telematico e Piattaforma SOLO1 sia al Servizio 4 – di Manutenzione Adeguativa, Evolutiva e Assistenza e Servizi professionali

Sono richiesti i seguenti livelli di servizio:

- Aggiornamenti procedimenti standard per adeguamenti normativi: **entro il giorno stesso dell'entrata** in vigore della norma purché ci sia un preavviso di 30 giorni sui contenuti della norma.
- Tempo di accettazione ticket urgenti: 1giorno*
- Tempo di risoluzione ticket urgenti:2 giorni*
- Tempo di accettazione ticket media urgenza: 4 giorni*
- Tempo di risoluzione ticket media urgenza: 8 giorni*
- Tempo di accettazione ticket non urgenti i: 10 giorni*
- Tempo di risoluzione ticket non urgenti: 21 giorni*

* giorni solari effettivi. Il tempo della risoluzione parte dal tempo dell'accettazione

Dove:

- Per **ticket urgenti** si intende la segnalazione di malfunzionamenti dello sportello telematico o di Solo 1, oppure di correzioni ai procedimenti (contenuti o moduli) sia standard, sia personalizzati, che risultano bloccare il regolare servizio esposto o che hanno

gravi indicazioni errate nella scheda descrittiva del servizio, tali da non permettere la presentazione del procedimento.

- Per **ticket di media urgenza** si intendono le segnalazioni che non bloccano il procedimento (contenuti o moduli), ma contengono errori di contenuto o moduli da correggere in tempi medio-brevi, oppure la creazione di nuovi moduli personalizzati urgenti
- Per **ticket non urgenti** si intendono le proposte di miglioramento ai contenuti o moduli standard e la creazione di nuovi moduli personalizzati. Per contenuti e moduli standard avere risposta se vengono accolte o meno le proposte di miglioramento, entro i 21 giorni, mentre invece la creazione del nuovo modulo deve essere realizzata entro i 21 giorni, dopo l'accettazione del ticket)

5. 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 affidataria, 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 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.

6. SICUREZZA – REQUISITI DI CONFORMITA'

6.1. REQUISITI DI CONFORMITA'

Il Comune di Cremona si è dotato di policy interne che forniscono all'Ente un quadro di riferimento completo per l'assolvimento degli obblighi di legge nell'acquisizione di software, condivisione delle informazioni e valorizzazione del patrimonio informativo della Pubblica Amministrazione.

Il software utilizzato dalla pubblica amministrazione deve essere conforme a quanto previsto dal **Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD)**, dalle **Circolari AgID**, dai **piani triennali per l'informatica**:

- deve essere offerto attraverso un servizio SaaS che rispetti i criteri minimi di affidabilità e sicurezza previsti da Agid, come specificato nella circolare AGID n. 3 del 9 aprile 2018. Il software in SaaS deve essere costruito con architettura web o similari non sono ammessi applicativi client-server con client fat o modalità tipo remote desktop o similari;
- deve rispettare i requisiti in materia di Intelligenza Artificiale definiti nel regolamento Europeo EU Artificial Intelligence Act ;
- deve avere la certificazione ACN definite all'agenzia per la Cybersicurezza Nazionale;
- deve essere conforme alle normative sulla protezione dei dati personali, **REGOLAMENTO GENERALE SULLA PROTEZIONE DEI DATI**;
- deve essere conforme ai livelli minimi di sicurezza previsti per le pubbliche amministrazioni **REGOLAMENTO AGID RECANTE I LIVELLI MINIMI DI SICUREZZA**; la presente clausola

è da intendersi integrata ed aggiornata alle novità normative riguardanti gli obblighi di sicurezza in capo alle PA.

- deve garantire la conformità ai requisiti di accessibilità (Legge 4/2004);
- deve permettere la possibilità di esportare gratuitamente, in ogni momento, l'intera base di dati (inclusi di ogni tipo di indice o metadato utilizzato per implementare le funzionalità del software stesso) in formato standard, aperto e documentato, per scongiurare la possibilità di lock-in, come stabilito dall'art. 30 D.lgs 36/2023 e ripreso nei principi guida del Piano Triennale per l'Informatica
- deve avere un sistema di autenticazione che supporti il protocollo SAML 2.0
- deve garantire l'accesso e l'esportazione in formati aperti (meglio se tramite API) dei log di sistema; Questi dovranno possedere specifiche caratteristiche, fra cui:
 - completezza, ovvero riguardare sia il tipo di operazione inerente i dati (compreso l'accesso e la consultazione), sia i soggetti che compiono detta operazione;
 - inalterabilità e quindi immodificabilità;
 - verificabilità, devono poter consentire il controllo del corretto utilizzo dei dati;
 - tenere traccia dell'orario in cui una determinata operazione è stata eseguita deve mettere a disposizione un log del servizio (di sistema funzionante o prestazionali) che ci permetta di capire in tempo reale il funzionamento del servizio SaaS (in suo stato di salute)
- Deve mettere a disposizione un log del servizio (di sistema funzionante o prestazionali) che ci permetta di capire in tempo reale il funzionamento del servizio SaaS (in suo stato di salute)
- monitoraggio continuo della disponibilità del sistema, deve essere garantita una availability del 99,999%.

6.2 REQUISITI SPECIFICI SE PREVISTA LA FUNZIONALITÀ

Per semplificare gli adempimenti amministrativi di cittadini e imprese il software acquisito dal Comune di Cremona dovrà garantire livelli minimi di interoperabilità:

- i dati provenienti da altre pubbliche amministrazioni devono essere fruiti tramite Piattaforma Digitale Nazionale Dati (PDND). I fornitori, per accedere a PDND, devono utilizzare il gateway centralizzato messo a disposizione dall'Ente;
- le comunicazioni a cittadini e imprese devono essere inviate su App IO;
- le notifiche a valore legale devono essere inviate tramite piattaforma SEND;
- i servizi web verso cittadini e imprese devono essere accessibili tramite SPID e CIE
- i software devono esporre API REST per permettere l'integrazione machine to machine con altri gestionali dell'Ente, nel caso in cui l'Ente ritenga significativa un'integrazione evolutiva per uno scambio dati puntuale e con frequenza costante.

Il fornitore del servizio software dovrà mettere a disposizione dell'Ente un sistema di gestione dei ticket affinché gli incidenti e le richieste siano strutturate e si possa tenere traccia del servizio che danno (controllo di qualità).

Il Comune di Cremona potrà costituire un comitato tecnico, formato da personale dell'Ente e dal fornitore, di verifica delle evoluzioni normative, nazionali ed europee, in materia di trattamento dei dati, sicurezza informatica e intelligenza artificiale al fine di mantenere aggiornati i servizi digitali utilizzati.

7. VALORE DELL'AFFIDAMENTO

Il valore stimato dell'affidamento è di euro 19.000,00 oltre ad IVA

Non sono previsti costi per la sicurezza in quanto il servizio si configura come attività prevalentemente di tipo intellettuale, e non si rende pertanto necessaria la predisposizione del Documento Unico di Valutazione dei Rischi Interferenziali (D.U.V.R.I).

8. COMPOSIZIONE DELL'OFFERTA

L'offerta dovrà comprendere:

- l'offerta economica.
- un documento tecnico relativo ai servizi richiesti che recepisca i contenuti del presente documento e che indichi separatamente i costi dei quattro servizi (A-B-C-D).

9. PAGAMENTI

Il pagamento dei servizi A, B e C, avverrà entro 30 giorni dall'emissione di fatture semestrali posticipate.

Il pagamento del servizio di manutenzione adeguativa, evolutiva e assistenza e servizi professionali (D) avverrà con fatturazione mensile in base al consumo effettivo, fino ad esaurimento entro e non oltre il mese di febbraio dell'anno successivo.

10. CAUZIONE DEFINITIVA

1. A garanzia dell'esatto adempimento di tutte le obbligazioni contrattuali, del risarcimento danni per inadempimento, del rimborso delle somme pagate in più rispetto alle risultanze della liquidazione finale, l'affidatario deposita idonea garanzia costituita sotto forma di cauzione o fideiussione con le modalità previste dall'art. 117 del D. Lgs 36/2023 e di importo del 5% dell'importo contrattuale ai sensi dell'art. 53, comma 4, d.lgs. 36/2023.

2. Secondo quanto previsto dall' art. 117 del D. Lgs 36/2023, l'efficacia della garanzia definitiva decorre dalla data di stipula del contratto e cessa alla data di emissione del certificato di regolare esecuzione degli obblighi nascenti dal contratto stesso. Qualora l'ammontare della garanzia dovesse ridursi per effetto dell'applicazione di penali o per qualsiasi altra causa, l'affidatario dovrà provvedere al reintegro.

3. La mancata costituzione della garanzia determina la decadenza dell'affidamento.

11. RISOLUZIONE E RECESSO DEL CONTRATTO

Il Comune di Cremona si riserva la facoltà di risolvere il contratto nei termini e con le modalità previste dall'art. 122 del D. Lgs. n. 36/2023.

L'Amministrazione Comunale si riserva la facoltà di recedere dal contratto in applicazione all'art. 123 del D. Lgs. 36/2023.

12. NORME FINALI

In caso di discordanza tra la documentazione contrattuale presentata dal fornitore e quella fornita dalla stazione appaltante, prevarrà la documentazione della stazione appaltante, ivi compreso il presente disciplinare."

