



Cremona

COMUNE DI CREMONA

Area Segretario Generale

ICT - Agenda digitale

TRATTATIVA DIRETTA PER I SERVIZI DI ASSISTENZA, SUPPORTO E GESTIONE HOSTING DELLA PIATTAFORMA APPLICATIVA STRATEGIC PA PER IL BIENNIO 2025 – 2026.

DISCIPLINARE DEL SERVIZIO

Indice generale

1. LO STATO ATTUALE.....	2
2. SERVIZI RICHIESTI.....	2
3. SERVIZI DI MANUTENZIONE.....	2
a. Manutenzione correttiva.....	3
b. Manutenzione adeguativa.....	3
c. Manutenzione migliorativa:.....	3
d. Manutenzione evolutiva (su richiesta):.....	3
4. SERVIZIO DI ASSISTENZA.....	3
5. SICUREZZA – REQUISITI DI CONFORMITA'	3
6. DOCUMENTAZIONE.....	5
7. LIVELLI DI SERVIZIO.....	5
8. INADEMPIENZE E PENALITA'.....	6
8. OFFERTA.....	6
9. PAGAMENTI.....	6

1. LO STATO ATTUALE

Il Comune di Cremona, attualmente ha in uso il software "Strategic PA" della ditta Ecoh Media Srls identificato nei seguenti moduli:

1) **"PIAO – Piano Integrato Attività e Organizzazione"** per la compilazione e la stampa del PIAO conformemente alle linee guida nazionali attraverso i moduli:
CP – Obiettivi, Performance, Valore Pubblico

2) **"Performance Risorse Umane"** per la gestione dei premi di produttività dei dipendenti attraverso i moduli:

OC – Organizzazione e Capitale Umano

VR – Valutazione Risorse Umane

PR – Premialità

3) **"Prevenzione della Corruzione"** per la gestione automatizzata dei processi e la stampa dei documenti attraverso i moduli:

AC – Anticorruzione (ANAC)

RA – Controlli successivi regolarità amministrativa

4) **n. 2 licenze Tableau** (Explorer Embedded e Viewwer Embedded)

2. SERVIZI RICHIESTI

Si richiede la migliore offerta per le seguenti attività:

- a) Servizio di Manutenzione
- b) Servizio di assistenza nell'uso degli applicativi
- c) Spazio cloud per i moduli attivati.

3. 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.

4. 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.

5. SICUREZZA – REQUISITI DI CONFORMITA'

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%.

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;

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.

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: 1 ore*

Tempo di risoluzione richieste urgenti: 1 giorno*

Tempo di accettazione richieste media urgenza: 4 ore*

Tempo di risoluzione richieste media urgenza: 4 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. INADEMPIENZE E PENALITA'

Nel caso di inadempienze rispetto a quanto previsto 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.

8. OFFERTA

L'offerta dovrà comprendere:

- un'offerta economica

- un documento tecnico relativo al servizio richiesto comprendente:

l'indicazione del costo dei singoli moduli in manutenzione,

l'indicazione del costo relativo allo spazio cloud

l'indicazione del costo per eventuali giornate relativa a :

a) servizi di manutenzione evolutiva

b) servizi professionali (on site/remoto)

c) servizi di formazione (on site/remoto) – esente I.V.A.

9. PAGAMENTI

Il pagamento dei servizi oggetto della presente trattativa sarà effettuato a 30 gg dall'emissione di fatture semestrali posticipate.