



Cremona

COMUNE DI CREMONA

Area Segretario Generale

ICT - Agenda digitale

SERVIZIO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE DEL SOFTWARE SPORTELLO WEB DEL CONTRIBUENTE BIENNIO 2025 - 2026.

Indice generale

1. TIPOLOGIA DEL SERVIZIO.....	2
2. SERVIZI RICHIESTI.....	2
2.1 GESTIONE TRIBUTI IMU.....	2
2.2 ACCESSO PER INTERMEDIARI.....	2
2.3 UFFICIO TRIBUTI.....	2
2.5 SERVIZIO di SCAMBIO DATI.....	3
2.6 SERVIZIO di MANUTENZIONE e ASSISTENZA del SOFTWARE.....	3
3. SICUREZZA – REQUISITI DI CONFORMITA’.....	3
3.1. REQUISITI DI CONFORMITA’.....	3
3.2 REQUISITI SPECIFICI SE PREVISTA LA FUNZIONALITÀ.....	4
4. DOCUMENTAZIONE.....	5
5. LIVELLI DI SERVIZIO.....	5
6. VALORE DELL’AFFIDAMENTO.....	6
7. DURATA DELL’AFFIDAMENTO.....	6
8. COMPOSIZIONE DELL’OFFERTA.....	6
9. PAGAMENTI.....	6
10. INADEMPIENZE E PENALITA’.....	6
11. CAUZIONE DEFINITIVA.....	6
12. RISOLUZIONE E RECESSO DEL CONTRATTO.....	7

1. TIPOLOGIA DEL SERVIZIO

Si richiede la migliore offerta per i seguenti servizi:

- consultazione e aggiornamento della propria situazione IMU
- stampa dell'F24 precompilato
- pagamento online del dovuto IMU

2. SERVIZI RICHIESTI

2.1 GESTIONE TRIBUTO IMU

Si richiede che il portale possa gestire le informazioni relative al tributo IMU. Il cittadino autenticandosi al portale tramite SPID/CIE potrà consultare e gestire le informazioni relative alla propria posizione nei confronti dell'Ente:

- consultare i propri versamenti
- consultare i dati relativi agli immobili presenti nella banca dati dell'Ente
- aggiornare i dati relativi agli immobili di proprio possesso e aggiungerne dei nuovi, senza modificare la banca dati comunale
- effettuare il calcolo IMU
- visualizzare un prospetto riepilogativo del calcolo eseguito
- Stampare l'F24 per effettuare il pagamento presso uno sportello bancario o postale

Il contribuente dallo sportello deve potere compilare in maniera guidata le dichiarazioni e autocertificazioni da inviare all'Ufficio Tributi.

Lo sportello deve mettere a disposizione del cittadino un servizio di visura catastale dei propri immobili con cui visualizzare i dati relative alla rendita dei fabbricati e al reddito dominicale e agrario dei terreni.

Il portale deve dare la possibilità al cittadino di inviare all'Ufficio Tributi tramite e-mail quesiti o richieste di chiarimento in merito all'IMU.

Nel portale deve essere prevista una sezione documentale in cui l'Ufficio Tributi inserisce i documenti di interesse del contribuente.

2.2 ACCESSO PER INTERMEDIARI

Il portale deve permettere a centri di assistenza fiscale (CAAF), commercialisti, consulenti fiscali, patronati e associazioni di categoria di gestire lo sportello per conto dei propri associati che hanno sottoscritto una specifica delega.

2.3 UFFICIO TRIBUTI

All'Ufficio Tributi dovranno essere riservate funzioni di gestione e controllo dello sportello:

- Gestione accessi, l'ufficio può inibire l'accesso ad un utente nel caso fosse necessario
- Gestione di uno specifico contribuente, l'ufficio può consultare la posizione tributaria di un contribuente al fine di valutare eventuali anomalie o situazioni particolari segnalate dal contribuente
- Gestione variazioni patrimoniali, quanto un contribuente modifica la base imponibile

l'ufficio tributi può acquisire in formato ministeriale la “denuncia di variazione” in modo da aggiornare il proprio gestionale di back-office.

2.5 SERVIZIO di SCAMBIO DATI

Il fornitore deve garantire la continuità delle integrazioni attivate:

- 1) fruizione della banca dati immobili estratta dal gestionale jEnte
- 2) comunicazione all'Ufficio Tributi delle variazioni effettuate dal contribuente sulla base imponibile (immobili) in modo da mantenerne aggiornata la banca dati del gestionale jEnte.
- 3) comunicazione semestrale all'Ufficio Tributi dei dati di accesso al servizio da parte dei contribuenti singoli o intermediari.

2.6 SERVIZIO di MANUTENZIONE e ASSISTENZA del SOFTWARE

Il servizio deve comprendere:

A – MANUTENZIONE del SOFTWARE

Nel canone devono essere comprese le successive manutenzioni 1.2.3.

1. Manutenzione correttiva

2. manutenzione adeguativa (modifiche normative)

3. 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.

4. 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.

B - SERVIZI DI ASSISTENZA TECNICA

L'assistenza potrà essere richiesta tramite i canali:

1. Portale web
2. Posta elettronica
3. 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.

3. SICUREZZA – REQUISITI DI CONFORMITA'

3.1. 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%.

3.2 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.

4. DOCUMENTAZIONE

E' richiesta la messa a disposizione di documentazione esplicitativa ed esaustiva delle configurazioni applicative per consentire maggiore autonomia agli utenti nell'utilizzo del software.

5. LIVELLI DI SERVIZIO

Sono richiesti i seguenti livelli di servizio:

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)

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.

3. manutenzione migliorativa:

Tempo di accettazione ticket: 3 giorni*

Tempo di risoluzione ticket: 21 giorni*

4. manutenzione evolutiva (su richiesta)

Rispetto dei tempi concordati con gli uffici.

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

6. VALORE DELL’AFFIDAMENTO

Il valore stimato dell’affidamento è di euro XXXXXXXXX (XXXXXXXXX) oltre IVA 22%.

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).

7. DURATA DELL’AFFIDAMENTO

L’affidamento avrà durata per il biennio 2025 – 2026.

8. COMPOSIZIONE DELL'OFFERTA

L'offerta deve comprendere:

- un'offerta economica.
- un documento tecnico relativo ai servizi richiesti.

9. PAGAMENTI

E' previsto:

- il pagamento del canone in fatture semestrali posticipate.

10. 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 penali 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.

11. 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.

12. 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.