



**Cremona**

COMUNE DI CREMONA

Area Segretario Generale

ICT - Agenda digitale

**TRATTATIVA DIRETTA PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE E  
ASSISTENZA SOFTWARE SAAS CIVILIA NEXT E CPM PER L'ANNO 2025.**

***DISCIPLINARE DEL SERVIZIO***

**Indice generale**

|                                             |   |
|---------------------------------------------|---|
| 1. SERVIZI DI MANUTENZIONE.....             | 2 |
| 2. SERVIZI DI ASSISTENZA.....               | 2 |
| 3. SERVIZI DI CONSULENZA.....               | 2 |
| 4. DOCUMENTAZIONE.....                      | 2 |
| 5. LIVELLI DI SERVIZIO.....                 | 3 |
| 6. SICUREZZA – REQUISITI DI CONFORMITÀ..... | 3 |
| 7. INTEROPERABILITA'.....                   | 4 |
| 8. INADEMPIENZE E PENALITÀ.....             | 4 |
| 9. COMPOSIZIONE DELL'OFFERTA.....           | 5 |
| 10. PAGAMENTI.....                          | 5 |
| 11. OBBLIGHI DEL FORNITORE.....             | 5 |
| 12. RISOLUZIONE DEL CONTRATTO.....          | 6 |
| 13. RECESSO.....                            | 6 |
| 14. NORME FINALI.....                       | 6 |

Servizi richiesti:

## 1. SERVIZI DI MANUTENZIONE

Il servizio deve comprendere:

**1.1. manutenzione correttiva** - eliminazione di errori

**1.2. manutenzione adeguativa** - aggiornamenti a seguito di variazioni della normativa

**1.3. 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.

**1.4. 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.

## 2. SERVIZI DI ASSISTENZA

L'assistenza potrà essere richiesta tramite portale web help desk.

L'assistenza potrà essere erogata in caso di necessità anche tramite teleassistenza concordando con gli uffici la modalità migliore per assicurare la continuità del servizio. Attività come l'installazione e la formazione non sono comprese nel servizio di assistenza, così come l'assistenza on site.

Le comunicazioni tra il fornitore e gli uffici comunali devono essere concordata in orario di ufficio dal lunedì al venerdì dalle ore 08:30 alle ore 17:30.

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.**

## 3. SERVIZI DI CONSULENZA

E' richiesta l'erogazione di n. 24 ore di attività di consulenza da remoto da liquidare a consumo.

## 4. DOCUMENTAZIONE

E' richiesta la messa a disposizione di documentazione 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.

## **5. LIVELLI DI SERVIZIO**

Sono richiesti i seguenti livelli di servizio:

### **5.1. Manutenzione correttiva**

Tempo di risoluzione richieste urgenti: 2 giorni lavorativi

Tempo di risoluzione richieste media urgenza: 7 giorni lavorativi

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). Le correttive relative alle richieste di media urgenza verranno rilasciate compatibilmente con gli slot settimanali di pubblicazione.

### **5.2. Manutenzione adeguativa**

E' incluso nel canone, il rilascio di aggiornamenti e sviluppi resi necessari dalla modifica, integrazione o emissione di normative nazionali applicabili; gli aggiornamenti devono essere predisposti e messi in esercizio **entro il giorno stesso dell'entrata** in vigore della norma.

### **5.3. Manutenzione migliorativa**

Le attività di manutenzione migliorativa, relative ad innovazione tecnologica o a migliorie di funzionamento decise ed implementate dall'affidatario per un avanzamento del sistema saranno fruibili dal Comune di Cremona senza ulteriori costi.

### **5.4. Manutenzione evolutiva (su richiesta)**

Le attività di manutenzione evolutiva o di personalizzazioni richieste dal Comune saranno soggette a valutazione di fattibilità da parte dell'affidatario, il cui esito sarà comunicato entro 30 giorni dalla richiesta, e, se necessario, a separata quotazione economica.

## **6. SICUREZZA – REQUISITI DI CONFORMITÀ**

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 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 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 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 immutabilità;
  - 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;
- 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

## **7. INTEROPERABILITA'**

**7.1** Il Comune di Cremona ha attivato un proprio gateway-PDND certificato per l'interoperabilità, per accentrare tutte le comunicazioni per e da PDND. Tutti i fornitori del Comune sono tenuti ad utilizzare il gateway del Comune di Cremona per accedere alla PDND.

La ditta affidataria è tenuta a supportare l'ente nello switch della destinazione delle informazioni relative al ciclo di vita degli appalti da BDNCP al gateway-PDND del Comune di Cremona, con modalità e tempistiche da concordare.

**7.2** Si richiede al fornitore la disponibilità, senza ulteriori, costi del proprio catalogo delle API e quindi la fruizione delle stesse per fornitori terzi che devono integrarsi.

**7.3** Eventuali integrazioni, richieste a Teamsystem, verso altri sistemi dell'Ente di fornitori terzi, dovranno essere effettuate tramite API REST. I tempi, i costi di eventuali integrazioni dovranno essere concordati con gli uffici.

## **8. INADEMPIENZE E PENALITÀ**

Ai sensi dell'art. 126 del D.Lgs. n. 36/2023, si individuano di seguito le modalità di contestazione in corso di esecuzione del contratto:

qualora fossero rilevate inadempienze rispetto a quanto previsto dal presente Disciplinare 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. La ditta affidataria a seguito della verifica delle contestazioni, entro la data prevista dalla diffida, può proporre le proprie giustificazioni e richiedere la non applicazione delle penali.

In caso di mancato riscontro nel termine stabilito dalla diffida stessa, o nel caso in cui le giustificazioni eventualmente addotte dalla ditta affidataria, non fossero ritenute soddisfacenti dall'Amministrazione, si procederà ad applicare le penali sotto riportate calcolate in misura giornaliera e comprese tra lo 0,5 per mille e l'1,5 per mille dell'ammontare netto contrattuale, il cui importo massimo non potrà comunque superare il 10% dell'ammontare netto contrattuale:

- a) una penale pari a Euro 20 al giorno per mancato rispetto dei tempi di risoluzione delle richieste di intervento relative a malfunzionamento non bloccante del software.
- b) una penale pari ad Euro 28 al giorno per mancato rispetto dei tempi di risoluzione delle richieste di intervento relative a malfunzionamento bloccante del software

Verranno tollerati ritardi oltre i limiti sopra previsti solo in caso di eventi straordinari di particolare gravità e a fronte di documentata motivazione.

## **9. COMPOSIZIONE DELL'OFFERTA**

L'offerta deve comprendere:

- l'offerta economica
- un documento tecnico economico dettagliato, relativo ai servizi richiesti con indicate le diverse voci di costo.

## **10. PAGAMENTI**

La liquidazione avverrà entro 30 gg dall'emissione di fatture semestrali posticipate previa verifica di conformità contrattuale e regolarità contributiva.

## **11. OBBLIGHI DEL FORNITORE**

In attuazione degli obblighi previsti dalla Legge 13 agosto 2010 n. 136, il fornitore dichiara di assumere tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla Legge sopracitata. Il mancato utilizzo del bonifico bancario o postale ovvero degli altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni finanziarie relative al presente atto, costituisce causa di risoluzione del contratto (art. 1456 c.c.) a decorrere dalla data della ricezione, da parte del fornitore, della comunicazione con cui il COMUNE dichiara che intende valersi della presente clausola

Il fornitore è tenuto, in conformità alle vigenti disposizioni, a comunicare tempestivamente all'Ente ogni modificazione intervenuta negli assetti societari ed amministrativi.

Il fornitore si impegna per sé e per altri aventi causa alla perfetta osservanza di tutte le norme previste dalle vigenti leggi antimafia.

Il fornitore si obbliga alla scrupolosa osservanza di tutte le norme sulle assicurazioni sociali derivanti dalle leggi, dai contratti collettivi nazionali e dagli accordi integrativi locali in vigore.

## **Codici di comportamento – patto etico – patto d'integrità**

Ai sensi dell'art. 2, comma 3 del D.P.R. 16 aprile 2013 n. 62 "Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici, a norma dell'articolo 54 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165", e ai sensi dell'art. 2, comma 2 del "Codice di comportamento del Comune di Cremona" approvato con deliberazione della Giunta Comunale n. 224 del 4 ottobre 2023 - entrambi pubblicati sul sito istituzionale del Comune - gli obblighi di condotta previsti dai codici richiamati si estendono, per quanto compatibili, a tutti i collaboratori o consulenti, con qualsiasi tipologia di contratto o incarico e a qualsiasi titolo, ai titolari di organi e di incarichi negli uffici di supporto agli organi di direzione politica dell'Ente, nonché ai collaboratori a qualsiasi titolo di imprese fornitrici di beni o servizi e che realizzano opere per l'amministrazione.

2. La Ditta si impegna a rispettare gli obblighi di comportamento da essi prescritti e si obbliga a metterli, a sua volta, a disposizione di tutti i soggetti che, in concreto, svolgeranno attività in favore del COMUNE (sia in loco che non), responsabilizzando gli stessi con gli strumenti ritenuti adeguati.

3. La violazione degli obblighi derivanti dai predetti codici costituisce causa di risoluzione del rapporto contrattuale. In tal caso il contratto sarà risolto ai sensi dell'art. 1456 c.c., a decorrere dalla data della ricezione, da parte della Ditta, della comunicazione con cui il COMUNE dichiara che intende valersi della presente clausola.

Il fornitore dovrà altresì accettare:

a) il Patto di Integrità in materia di Contratti Pubblici del Comune di Cremona approvato con la deliberazione di Giunta Comunale n. 103 del 16/05/2018;

b) il "Patto Etico concernente lo sviluppo e la diffusione di iniziative per la trasparenza negli appalti e per l'affermazione della legalità nel lavoro" approvato con deliberazione di Giunta Comunale n. 297 del 19/12/2018, e impegnarsi, ad osservarli e a farli osservare ai propri dipendenti e collaboratori.

Si prevede espressamente che la violazione degli obblighi derivanti dai predetti codici costituisce causa di risoluzione del rapporto contrattuale. In tal caso il contratto sarà risolto ai sensi dell'art. 1456 c.c., a decorrere dalla data della ricezione, da parte della Ditta, della comunicazione con cui il COMUNE dichiara che intende valersi della presente clausola.

## **12. RISOLUZIONE 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.

## **13. RECESSO**

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

## **14. NORME FINALI**

1. La partecipazione alla procedura di affidamento comporta la piena ed incondizionata accettazione di tutte le disposizioni del presente Disciplinare e dei documenti di gara.

2. 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.

3. 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.