



Cremona

COMUNE DI CREMONA

Area Segretario Generale

ICT - Agenda digitale

**TRATTATIVA DIRETTA PER L'ATTIVAZIONE DEL MODULO DI GESTIONE
DELL'IMPOSTA DI SOGGIORNO, ASSISTENZA TECNICA E MANUTENZIONE
PERIODO 1 SETTEMBRE 2025 - 31 DICEMBRE 2028.**

DISCIPLINARE DEL SERVIZIO

Indice generale

1. SITUAZIONE ATTUALE.....	2
2. OBIETTIVO.....	2
3. FUNZIONALITÀ.....	2
4. SERVIZI RICHIESTI.....	3
A. ATTIVAZIONE E CONFIGURAZIONE DEL SOFTWARE DI GESTIONE DELL'IMPOSTA DI SOGGIORNO.....	3
B. BONIFICA ED IMPORTAZIONE DELLE ANAGRAFICHE.....	3
C. SERVIZI DI ASSISTENZA.....	3
D. SERVIZI DI MANUTENZIONE.....	3
5. LIVELLI DI SERVIZIO.....	4
6. DOCUMENTAZIONE.....	4
7. SICUREZZA – REQUISITI DI CONFORMITÀ'.....	4
A. REQUISITI DI CONFORMITÀ.....	4
B. REQUISITI SPECIFICI SE PREVISTA LA FUNZIONALITÀ.....	6
8. VALORE DELL'AFFIDAMENTO.....	6
9. DURATA DELL'AFFIDAMENTO.....	6
10. INADEMPIENZE E PENALITÀ.....	6
11. COMPOSIZIONE DELL'OFFERTA.....	6
12. PAGAMENTI.....	7
13. CAUZIONE DEFINITIVA.....	7
14. RISOLUZIONE E RECESSO DEL CONTRATTO.....	7
15. NORME FINALI.....	7

1. SITUAZIONE ATTUALE

Il Comune di Cremona fruisce dal 2021 di un servizio di assistenza tecnica e di manutenzione correttiva e adeguativa, relativo all'interoperabilità tra l'applicativo ROSS 1000 - il sistema di riferimento nazionale selezionato dal Ministero del Turismo utilizzato dalle strutture ricettive della città - e l'applicativo Riscweb in uso presso il Comune di Cremona, per l'invio dei dati relativi alle presenze turistiche e del dovuto da versare all'Ente, relativo all'Imposta di Soggiorno.

2. OBIETTIVO

L'obiettivo è quello di dotare l'ente di un Software as a Service, web-based che consenta la gestione completa, digitale ed efficiente dell'imposta di soggiorno.

Il software oggetto di acquisizione, si interfaccia al Sistema Ross 1000 per la standardizzazione dei metodi di raccolta delle informazioni statistiche in materia turistica.

3. FUNZIONALITÀ

Il modulo di gestione dell'Imposta di Soggiorno dovrà avere le seguenti caratteristiche:

- raccordo con il programma ROSS 1000;
- possibilità di gestire i dati di anagrafica delle strutture ricettive, gestori, legali rappresentanti, referenti e proprietari;
- la piattaforma dovrà offrire un'apposita interfaccia alle strutture ricettive, che consenta l'invio e la gestione delle dichiarazioni: ogni struttura dovrà poter effettuare il riepilogo delle presenze da inoltrare al comune per il calcolo della tassa, avendo la possibilità di calcolare immediatamente il dovuto di imposta di soggiorno. Da tale piattaforma la struttura ricettiva dovrà inoltre poter inoltrare la propria dichiarazione al Comune, con anche la possibilità di ottenere il relativo bollettino utile per il pagamento del dovuto tramite PagoPA;
- possibilità di profilare gli utenti sulla base di permessi, ruoli e accesso ai menu;
- possibilità di modificare le tariffe, i periodi e quanto altro fa parte delle variabili per il calcolo dell'imposta di soggiorno, tramite apposite interfacce. Tali modifiche saranno adoperate secondo quanto previsto dal regolamento comunale vigente;
- il software dovrà consentire di visionare l'andamento delle riscossioni dell'imposta di soggiorno. I dati saranno aggiornati secondo gli standard, i tempi e le modalità previsti dalla piattaforma PagoPA in uso al comune. Dovranno essere, dal software, automaticamente sincronizzati i dati ogni 24h, dovrà essere sempre garantita la possibilità di eseguire una sincronizzazione manuale per ottenere un immediato riscontro;
- il software dovrà consentire di gestire le imputazioni finanziarie dei pagamenti, partendo dai capitoli e dagli accertamenti, offrendo al comune la possibilità di creare uno o più accertamenti all'interno di un capitolo, atti a raccogliere i pagamenti che saranno rivolti per quella fattispecie; dovrà consentire quindi di aggregare le informazioni in modo tale che l'ufficio Ragioneria non debba imputare un accertamento per ogni struttura, ma potrà delegare alla piattaforma la parte di ripartizione dei pagamenti per singola struttura ricettiva, allo scopo di ottenere una semplificazione della gestione dei flussi di cassa e del lavoro ordinario;
- la piattaforma dovrà potersi integrare con i vari gestionali in uso alle strutture ricettive, tramite appositi WS standardizzati che dovranno essere forniti insieme alla piattaforma;
- dovrà essere sempre garantita agli utenti del Comune la possibilità di esportare ed estrapolare i dati nei formati standard più utilizzati (.xlsx e .docx), allo scopo di effettuare controlli e verifiche in modo da far emergere eventuali irregolarità, nonché per l'utilizzo a fini statistici;
- è richiesta l'integrazione con il sistema MyPay Lombardia/PagoPA;
- è richiesta la funzione di mailing, con modalità di invio alla singola struttura o massivamente impostando filtri di ricerca;

- compilazione del mod. 21 (dichiarazione annuale dell'agente contabile) sulla base delle dichiarazioni fatte e prospetto della dichiarazione annuale del 30 giugno (art. 180 decreto rilancio 34/2020);
- la piattaforma dovrà essere offerta dalla piattaforma un'apposita sezione di "Business Intelligence" che consentirà di esportare i dati sulla base di query configurate dagli utenti tramite apposite interfacce che ne facilitino la composizione;
- è richiesta la possibilità di verifica della morosità/inadempienza:
 - strutture che non hanno mandato dichiarazione;
 - strutture che non hanno pagato;
 - strutture che hanno pagato importo diverso da dichiarazione;
 - strutture che hanno pagato in ritardo.

4. SERVIZI RICHIESTI

A. ATTIVAZIONE E CONFIGURAZIONE DEL SOFTWARE DI GESTIONE DELL'IMPOSTA DI SOGGIORNO

B. BONIFICA ED IMPORTAZIONE DELLE ANAGRAFICHE.

C. SERVIZI DI ASSISTENZA

Il servizio deve prevedere un'assistenza dedicata per le strutture ricettive, per gli addetti del Comune di Cremona e della ditta concessionaria (ICA), atta a risolvere problematiche e rispondere a tutti i dubbi che possano sorgere durante l'uso delle diverse funzionalità.

L'assistenza potrà essere richiesta tramite i seguenti canali:

1. Posta elettronica
2. service desk telefonico

Il servizio offerto deve assicurare la seguente copertura oraria: dalle ore 9 alle 13 e dalle 14.00 alle ore 17:00, dal lunedì al venerdì (festivi esclusi).

D. SERVIZI DI MANUTENZIONE

Il servizio deve comprendere:

1. Manutenzione correttiva

Il servizio deve garantire la risoluzione di tutte i malfunzionamenti e/o bug scoperti durante tutto il periodo in cui il software è in produzione, malfunzionamenti che possono essere segnalati sia dagli addetti del Comune di Cremona sia dalle singole strutture ricettive.

2. Manutenzione adeguativa

Il servizio deve garantire l'adeguamento dei parametri di determinazione dell'imposta a seguito di cambiamenti nel regolamento per l'applicazione dell'imposta di soggiorno del Comune di Cremona; il Comune di Cremona provvederà ad informare Gruppo Informatica e Servizi GIES Srl di queste variazioni con congruo anticipo rispetto alla data di applicazione.

Il servizio deve inoltre garantire gli aggiornamenti necessari per adeguare il software ad eventuali variazioni della normativa nazionale di riferimento.

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.

5. LIVELLI DI SERVIZIO

Sono richiesti i seguenti livelli di servizio:

1. Manutenzione correttiva

Tempo di accettazione ticket urgenti: 4 ore lavorative

Tempo di risoluzione ticket urgenti: 8 ore lavorative

Tempo di accettazione ticket media urgenza: 8 ore lavorative

Tempo di risoluzione ticket media urgenza: 16 ore lavorative

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.

2. manutenzione adeguativa

Aggiornamenti dovuti a variazioni del regolamento comunale: entro la data di applicazione del nuovo regolamento, unicamente per quanto concerne modifiche alle tariffe dell'imposta, esenzioni o eventuali riduzioni.

Aggiornamenti di procedimenti 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

I tempi, i costi e le modalità di realizzazione degli interventi di manutenzione migliorativa dovranno essere concordati con gli uffici.

4. manutenzione evolutiva (su richiesta)

I tempi, i costi e le modalità di realizzazione degli interventi di manutenzione evolutiva dovranno essere concordati con gli uffici.

6. DOCUMENTAZIONE

E' richiesta la messa a disposizione di una manualistica esplicativa ed esaustiva sia in cartaceo che tramite brevi video/tutorial delle funzionalità applicative da fornire alle strutture ricettive per consentire loro di operare in autonomia.

7. SICUREZZA – REQUISITI DI CONFORMITA'

A. 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 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**;

Il Fornitore, in qualità di soggetto esterno all'organizzazione del Titolare del trattamento, qualora si trovi a trattare dati personali per conto del Titolare stesso nell'esecuzione delle attività previste dal presente disciplinare, sarà formalmente nominato **Responsabile del trattamento** ai sensi dell'art. 28 del Regolamento UE 2016/679 (GDPR).

La nomina avverrà tramite atto formale separato (lettera di nomina o accordo) che disciplinerà le modalità e i limiti del trattamento, nonché gli obblighi e le responsabilità del Fornitore in relazione alla protezione dei dati personali.

- 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 o Open ID Connect;
- 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%.

B. 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 software dovranno 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.

8. VALORE DELL'AFFIDAMENTO

Il valore stimato dell'affidamento è di euro € 37.000 + oltre ad I.V.A. 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.).

9. DURATA DELL'AFFIDAMENTO

Il contratto avrà durata di 40 mesi con decorrenza dal 1 settembre 2025 e scadenza il 31 dicembre 2028.

10. 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.

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 36,00 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 54,00 al giorno in cui si registra il 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

11. COMPOSIZIONE DELL'OFFERTA

L'offerta deve comprendere:

- un'offerta economica

- un documento tecnico economico relativo ai servizi richiesti con il dettaglio delle funzionalità a disposizione e delle singole voci di costo.

12. PAGAMENTI

La liquidazione avverrà a 30 gg dal ricevimento di regolari fatture secondo le seguenti modalità:

- Servizi di attivazione, configurazione, bonifica e importazione anagrafiche: al termine delle attività ed a seguito di attestazione di regolare esecuzione da parte del Settore Turismo;
- canone per servizi di assistenza e manutenzione: fatture semestrali posticipate

13. 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.

14. 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.

15. 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.