



**Cremona**

COMUNE DI CREMONA

Area Segretario Generale

ICT - Agenda digitale

**TRATTATIVA DIRETTA PER IL SERVIZIO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE DEL  
PORTALE DEI MUSEI DEL COMUNE DI CREMONA  
DISCIPLINARE DEL SERVIZIO.**

**Indice**

PREMESSA.....	2
1 - OGGETTO DELL’AFFIDAMENTO.....	2
1.1 - MANUTENZIONE CORRETTIVA ADATTATIVA, HOSTING.....	2
1.2 - MANUTENZIONE MIGLIORATIVA, EVOLUTIVA, ADEGUATIVA, ASSISTENZA, SERVIZI PROFESSIONALI E FORMAZIONE.....	2
1.3 – SERVIZI DI ASSISTENZA.....	3
1.4 - REPORTISTICA E OPEN DATA.....	3
2. CARATTERISTICHE GENERALI DEL SISTEMA E REQUISITI.....	3
2.1 CARATTERISTICHE GENERALI DEL SISTEMA.....	3
2.2 REQUISITI SPECIFICI SE PREVISTA LA FUNZIONALITÀ.....	4
2.3 INTERMEDIARIO TECNOLOGICO VERSO PAGOPA (SE PREVISTI PAGAMENTI ONLINE) .....	4
3 - PROCEDURA DI AFFIDAMENTO.....	5
4 – DURATA DEL CONTRATTO.....	5
5 - VALORE DELL’AFFIDAMENTO.....	5
6 - MODALITÀ DEI PAGAMENTI.....	5
7 - OBBLIGHI DEL FORNITORE.....	5
8 - RISOLUZIONE DEL CONTRATTO.....	6
9 - RECESSO.....	6
10 - NORME FINALI.....	6

## PREMESSA

Il presente documento descrive le prestazioni richieste per la manutenzione e il supporto del Sito Web dei Musei del Comune di Cremona (di seguito identificato come Portale).

## 1 - OGGETTO DELL’AFFIDAMENTO

### 1.1 - MANUTENZIONE CORRETTIVA ADATTATIVA, HOSTING.

1. monitoraggio mensile relativamente alla disponibilità di nuove versioni *minor release* del software installato;
2. attività di manutenzione correttiva delle configurazioni del software che dovessero presentare malfunzionamenti di visualizzazione dei contenuti o di interfacciamento con i sistemi di backoffice attualmente collegati per mezzo di *webservice*;
3. attività di monitoraggio per le prestazioni, a livello di applicativo;
4. servizio di hosting qualificato presso il cloud marketplace di ACN. Dovrà essere fornito un certificato SSL senza oneri aggiuntivi e comprendere il backup dei siti (almeno un backup totale giornaliero conservato per 7 giorni)

#### LIVELLI DI SERVIZIO

Tempo di accettazione richieste urgenti: 2 ore

Tempo di risoluzione richieste urgenti: 4 ore

Tempo di accettazione richieste media urgenza: 4 ore

Tempo di risoluzione richieste media urgenza: 1 giorno

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.

I procedimenti standard per eventuali adeguamenti normativi devono essere predisposti e messi in esercizio entro il giorno stesso dell'entrata in vigore della norma.

### 1.2 - MANUTENZIONE MIGLIORATIVA, EVOLUTIVA, ADEGUATIVA, ASSISTENZA, SERVIZI PROFESSIONALI E FORMAZIONE.

1. aggiornamenti per versioni *major release* del software del sito istituzionale;
2. progettazione ed esecuzione di attività di manutenzione adeguativa per il sito;
3. progettazione ed esecuzione di attività di manutenzione evolutiva per il sito;
4. formazione on site o da remoto
5. servizi professionali per progetti o attività correlate al sito: es. siti satellite, servizi d'interfacciamento con software di terze parti, etc.
6. manutenzione adattativa rispetto a nuove tecnologie e/o modifiche normative;
7. assistenza telefonica e interventi da remoto.

Le attività di cui al presente punto saranno svolte, on line o on site e saranno contabilizzate utilizzando ticket orari a disposizione da fornire eventualmente con successiva, separata procedura.

A monte della fatturazione delle ore a consumo sarà richiesto un report delle attività svolte e la relativa rendicontazione delle ore utilizzate.

Per interventi migliorativi che eccedano i ticket orari a disposizione sarà richiesto un preventivo ad hoc.

## LIVELLI DI SERVIZIO

Tempo di accettazione richieste: 3 giorni

Tempo di risoluzione richieste: 21 giorni

I procedimenti standard per eventuali adeguamenti normativi devono essere predisposti e messi in esercizio entro il giorno stesso dell'entrata in vigore della norma. Per i suddetti adeguamenti, il Comune di Cremona si impegna a richiedere gli interventi con congruo anticipo.

### 1.3 – SERVIZI DI ASSISTENZA

L'assistenza potrà essere richiesta tramite il canale “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 da lunedì a venerdì in orario di ufficio dalle ore 9:00 alle ore 18:00.

#### MONITORAGGIO DELL'ASSISTENZA

Potranno essere richiesti report mensili relativi agli interventi e ai tempi di risoluzione delle richieste.

### 1.4 - REPORTISTICA E OPEN DATA

L'affidatario potrà essere chiamato alla produzione di report e/o open data a cadenza periodica relativi a richieste del Servizio Cultura del Comune di Cremona quali a titolo esemplificativo ma non esaustivo: monitoraggio degli accessi alle pagine del Portale; Catalogo delle opere; Interventi di manutenzione eseguiti sul Portale; ecc.

## 2. CARATTERISTICHE GENERALI DEL SISTEMA E REQUISITI

### 2.1 CARATTERISTICHE GENERALI DEL SISTEMA

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**, e 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](#);

- 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 OpenIDConnect;
- 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;
- deve garantire il monitoraggio continuo della disponibilità del sistema, deve essere garantita una availability del 99%.

## **2.2 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;

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 reso (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.

Il fornitore dei servizi software e di piattaforme dovrà mettere a disposizione dell'Ente un sistema di gestione dei ticket affinché incidenti e richieste siano tracciati e strutturati per un'interazione congrua tra richiedente e operatori e per una ricerca dei ticket facilitata (per chiave, data, richiedente, ecc). Inoltre il sistema dovrà avere una dashboard che consenta di analizzare i dati delle richieste/incidenti e attività svolte in una fascia temporale variabile.

## **2.3 INTERMEDIARIO TECNOLOGICO VERSO PAGOPA (SE PREVISTI PAGAMENTI ONLINE)**

Il Comune di Cremona come intermediario tecnologico verso PagoPa adotta il Portale dei

Pagamenti di Regione Lombardia che consta di due moduli applicativi che assolvono a funzioni differenti e dialogano tra loro per permettere di effettuare la riconciliazione dei pagamenti:

**MyPay** è la componente applicativa della piattaforma dei pagamenti atta a gestire i pagamenti: caricare e gestire le posizioni debitorie, verificare i pagamenti;

**MyPivot** è la componente della piattaforma dei pagamenti atta a mettere insieme le informazioni di pagamento, rendicontazione e tesoreria, al fine di poter riconciliare i pagamenti e produrre le reversali;

Le specifiche funzionali e tecniche del servizio sono disponibili al seguente link:

<https://www.trasformazionedigitale.regione.lombardia.it/wps/portal/site/trasformazionedigitale/pagamenti-verso-la-pa/pagamenti-verso-gli-enti-locali>

### **3 - PROCEDURA DI AFFIDAMENTO**

I servizi saranno affidati con affidamento diretto, ai sensi dell'art. 50 del D. Lgs. n. 36/2023. La procedura sarà svolta attraverso la piattaforma telematica Mepa.

### **4 – DURATA DEL CONTRATTO**

Il contratto avrà durata per il biennio 2025 – 2026.

### **5 - VALORE DELL'AFFIDAMENTO**

L'affidamento ha un valore presunto di Euro 6.200,00 (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.).

### **6 - MODALITÀ DEI PAGAMENTI**

I pagamenti verranno effettuati su presentazione di regolari fatture, previa verifica positiva di conformità contrattuale e di regolarità contributiva.

Il pagamento dei servizi di manutenzione correttiva, adattativa e di assistenza avverrà con cadenza annuale anticipata.

Il pagamento dei servizi di manutenzione migliorativa, evolutiva, servizi professionali e formazione avverrà sulla base dell'effettivo utilizzo dei ticket orari.

I ticket orari non utilizzati non saranno liquidati.

### **7 - 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.

## **8 - 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.

## **9 - RECESSO**

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

## **10 - 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.

Per quanto non specificato nella documentazione presentata si farà riferimento al presente Disciplinare.

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.