



**TRATTATIVA DIRETTA PER I SERVIZI DI  
GESTIONE SOFTWARE SITEC  
PER IL PERIODO 01/01/2026 – 31/12/2028.  
DISCIPLINARE DEL SERVIZIO**

1. OGGETTO DELL’AFFIDAMENTO.....	2
2. SERVIZI RICHIESTI.....	2
3. DOCUMENTAZIONE.....	3
4. HELP DESK E ASSISTENZA.....	3
5. LIVELLI DI SERVIZIO.....	3
6. SICUREZZA – REQUISITI DI CONFORMITA’.....	4
6.1 . REQUISITI DI CONFORMITA’.....	4
7. INADEMPIENZE E PENALITA’.....	5
8. PROCEDURA DI AFFIDAMENTO.....	5
9. DURATA DELL’AFFIDAMENTO.....	5
10. VALORE DELL’AFFIDAMENTO.....	6
11. COMPOSIZIONE DELL’OFFERTA.....	6
12. PAGAMENTI.....	6
13. CAUZIONE DEFINITIVA.....	6
14. OBBLIGHI DEL FORNITORE.....	6
15. RISOLUZIONE E RECESSO DEL CONTRATTO.....	7
16. NORME FINALI.....	7

## 1. OGGETTO DELL’AFFIDAMENTO

Il Comune di Cremona ha la necessità di acquisire un software in grado di gestire i principali tributi IMU e TARI.

Oggetto dell'affidamento è la fornitura del software gestionale SITEC per la gestione di IMU e TARI.

## 2. SERVIZI RICHIESTI

### A - Fornitura software in modalità SaaS

Deve essere messo a disposizione un sistema ed un portale in grado di soddisfare le seguenti richieste:

1. Sistema gestionale tributi web IMU e TARI
  - Servizio di software certificato ACN per la gestione dei tributi IMU e Tari
  - Supporto alla riscossione ordinaria
  - Supporto alla gestione ordinaria
  - Accertamento e Verifica Tributaria
2. Portale web attraverso il quale i cittadini possono accedere alla propria situazione tributaria e calcolare il tributo dovuto con relativa stampa del modello F24
3. Aggiornamento manutentivo dei programmi
4. Aggiornamento migliorativo dei programmi
5. Assistenza telefonica o remota per il corretto uso e impostazione del software.
6. Assistenza tramite email
7. Migrazione dei dati dal gestionale attuale jEnte. La migrazione deve includere dati gestionali e fascicolo documentale in modo da permettere all’ufficio di potere consultare la situazione storica dei contribuenti anche dopo la dismissione dell’attuale software. La migrazione deve ritenersi comprensiva del coordinamento con MAGGIOLI per l’attivazione di SITEC, per aggiornamento dei dati anagrafici, senza ulteriori oneri per l’Ente .
8. Formazione del personale, oltre al servizio di supporto, devono essere erogate 5 giornate di formazione in presenza con personale ICA durante la fase di start up del sistema.

### B - Servizio di manutenzione

1. **Manutenzione correttiva** - eliminazione di errori bloccanti e non bloccanti senza ulteriori costi aggiuntivi
2. **Manutenzione adeguativa** - aggiornamenti a seguito di variazioni della normativa senza ulteriori costi aggiuntivi
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.  
Il sistema dovrà integrarsi alla piattaforma SEND (notifiche digitali) senza ulteriori costi aggiuntivi.
4. **Manutenzione evolutiva (su richiesta)** - per eventuali esigenze di manutenzione evolutiva/personalizzazioni, la fornitura deve prevedere, senza costi aggiuntivi, un monte ore annuale pari a 10 ore, utilizzabile per richieste di modifiche o implementazioni specifiche.  
Tali richieste potranno essere avanzate dagli uffici comunali, valutate tecnicamente dalla software house e successivamente realizzate secondo le tempistiche concordate.  
Tale disponibilità consentirà di soddisfare eventuali esigenze evolutive o richieste specifiche, garantendo flessibilità e adattabilità del sistema alle necessità operative dell’Ente.  
In caso di necessità particolari, oltre al monte ore, 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 queste manutenzioni evolutive dovranno essere concordati con gli uffici.

Il sistema dovrà garantire la disponibilità ad integrarsi con ulteriori software. Tali richieste potranno essere avanzate dagli uffici comunali e realizzati previo accordo tra le parti.

### 3. DOCUMENTAZIONE

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

### 4. HELP DESK E ASSISTENZA

Il fornitore è tenuto a mettere a disposizione dell'Ente un servizio di assistenza dedicato, formato da un team di esperti del settore, raggiungibile tramite canali multipli:

- a) indirizzo e-mail per l'**apertura di una richiesta** per il supporto tecnico.
- b) **Call Center** attivo dal lunedì al venerdì lavorativi.

L'**Help Desk** supporterà in particolare l'esecuzione operativa delle funzioni in caso di necessità da parte degli operatori dell'Ente mettendo a disposizione un servizio di assistenza e consulenza e attivando strutture e procedure di manutenzione correttiva, qualora necessario.

L'Help Desk dovrà garantire efficacia di intervento e tempi di risposta celeri a seguito di richieste inoltrate dal personale dell'Ente. Di seguito la descrizione del servizio con anche le rispettive SLA.

Il servizio help desk deve essere garantito da lunedì a venerdì dalle ore 09:00 alle ore 18:00 (festivi esclusi).

Il **Call Center** permetterà all'operatore utente di richiedere consulenza/assistenza, componendo un numero telefonico dedicato per essere connesso direttamente ad un tecnico dedicato.

Il servizio di supporto deve essere garantito da lunedì a venerdì dalle ore 09:00 alle ore 13:00 (festivi esclusi).

Il fornitore si obbliga a garantire un sistema di ticket, che consentano di tenere traccia delle problematiche e delle complessità riscontrate dall'utenza; in alternativa, il fornitore si obbliga a inviare rendicontazione con cadenza mensile dell'attività relativa alle segnalazioni sollevate, a garanzia del tracciamento dell'operatività svolta.

### 5. LIVELLI DI SERVIZIO

Sono richiesti i seguenti livelli di servizio:

- aggiornamenti dei procedimenti standard per adeguamenti normativi: entro il quindicesimo dall'entrata in vigore della norma purché ci sia un preavviso di 30 giorni sui contenuti della norma;
- tempo di risoluzione di indisponibilità dei server e/o accesso al sistema: 4 ore;
- tempo di risoluzione segnalazioni urgenti: 1 giorno\*;
- tempo di risoluzione segnalazioni media urgenza: 2 giorni\*;
- tempo di risoluzione segnalazioni non urgenti: 4 giorni\*

\* giorni solari effettivi.

Dove:

- per **segnalazioni urgenti** si intende la segnalazione di malfunzionamenti che risultano bloccare l'intero servizio;
- per **segnalazioni di media urgenza** si intendono le segnalazioni che bloccano parte del servizio;
- per **segnalazioni non urgenti** che non sono bloccanti nel procedimento ma contengono errori di contenuto.

## 6. SICUREZZA – REQUISITI DI CONFORMITA'

### 6.1. 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. n. 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);
- per mantenere un monitoraggio continuo della disponibilità del sistema, deve essere garantita una availability del 99,9%.

## 6.2 REQUISITI SPECIFICI SE PREVISTA LA FUNZIONALITÀ

Per semplificare gli adempimenti amministrativi di cittadini e imprese il software 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;
- Integrazione con App IO, ad esempio per la gestione dei pagamenti tramite PagoPA;
- 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 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.

## 6.3 REQUISITI SPECIFICI SE PREVISTA LA FUNZIONALITÀ

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>

## 7. 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 26 al giorno per mancato rispetto dei tempi di risoluzione delle richieste di intervento relative a malfunzionamento non bloccante del software (ticket di media urgenza e non urgenti).

b) una penale pari ad Euro 78 al giorno per mancato rispetto dei tempi di risoluzione delle richieste di intervento relative a malfunzionamento bloccante del software (ticket urgenti)

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

## **8. 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.

## **9. DURATA DELL'AFFIDAMENTO**

Il servizio avrà la durata di mesi 36 mesi dal 1° gennaio 2026 al 31 dicembre 2028 con possibilità di proroga alle medesime condizioni per ulteriori 36 mesi, qualora sussistano condizioni di convenienza tecnica economica a riguardo.

## **10. VALORE DELL'AFFIDAMENTO**

Il valore stimato dell'affidamento è di Euro 52.500,00 oltre ad IVA

Ai fini dell'art. 35 c. 4 del Codice dei contratti, il valore massimo stimato dell'appalto, considerando l'opzione di proroga è pari ad Euro 105.000,00 al netto dell'I.V.A.

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).

## **11. COMPOSIZIONE DELL'OFFERTA**

L'offerta dovrà comprendere:

- a. l'offerta economica;
- b. un documento tecnico economico contenente le specifiche tecniche dei servizi richiesti, il dettaglio delle singole voci di costo e che recepisca i contenuti del presente disciplinare.

## **12. PAGAMENTI**

Il pagamento avverrà entro 30 giorni dall'emissione di fatture semestrali posticipate.

## **13. CAUZIONE DEFINITIVA**

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 pari al 5% dell'importo contrattuale ai sensi dell'art. 53, comma 4, d.lgs. 36/2023.

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.

La mancata costituzione della garanzia determina la decadenza dell'affidamento.

## **14. 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.

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.

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.

### **15. 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. n. 36/2023.

## **16. NORME FINALI**

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

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.

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.