



Cremona

COMUNE DI CREMONA

Area Segretario Generale

ICT - Agenda digitale

TRATTATIVA DIRETTA PER IL SERVIZIO DI MANUTENZIONE E ASSISTENZA PER IL SOFTWARE “GESTIONE SERVIZI CIMITERIALI” PER IL PERIODO 2026 - 2027.

DISCIPLINARE DEL SERVIZIO

Indice generale

1. LO STATO ATTUALE.....	2
2. SERVIZI RICHIESTI.....	2
2.1. Passaggio a versione Saas.....	2
3. SERVIZI DI MANUTENZIONE.....	2
a. Manutenzione correttiva.....	3
b. Manutenzione preventiva.....	3
c. Manutenzione adeguativa/adattativa.....	3
d. Manutenzione migliorativa.....	3
e. Manutenzione evolutiva (su richiesta).....	3
4. SERVIZIO DI ASSISTENZA.....	3
5. DOCUMENTAZIONE.....	4
6. LIVELLI DI SERVIZIO.....	4
7. MODIFICHE E SERVIZI AGGIUNTIVI.....	5
8. SERVIZIO DI SICUREZZA.....	5
9. INADEMPIENZE E PENALITA’.....	7
10. PROCEDURA DI AFFIDAMENTO.....	8
11. DURATA DELL’AFFIDAMENTO.....	8
12. VALORE DELL’AFFIDAMENTO.....	8
13. COMPOSIZIONE DELL’OFFERTA.....	8
14. PAGAMENTI.....	9
15. OBBLIGHI DEL FORNITORE.....	9
16. RISOLUZIONE E RECESSO DEL CONTRATTO.....	10
17. NORME FINALI.....	10

1. LO STATO ATTUALE

Il Servizio Cimiteriale del Comune di Cremona attualmente ha in uso il software Gestione Servizi Cimiteriali del Gruppo Marche Informatica srl identificato nei seguenti moduli:

1. base anagrafe/catasto/contratti - luci votive/manutenzioni
2. pagamento a mezzo Pago PA mod. 1/3 a mezzo web service
3. cartografia GIS2WEB per collegamento mappe/cartine/geolocalizzazione costruzioni/posti
4. portale consultazione on line dati cimiteriali per i cittadini
5. collegamento programma protocollo generale
6. collegamento programma contabilità (per fatture elettroniche)
7. collegamento archivio anagrafe comunale (a mezzo ws)
8. connettore collegamento diretto anagrafe ANPR attraverso piattaforma PDND
9. portale teleprenotazioni on line servizi/posti (in fase di attivazione)
10. integrazione servizio SPID esposto da Vs. struttura (in fase di attivazione)

2. SERVIZI RICHIESTI

Si richiede la migliore offerta per le seguenti attività:

- a) Servizio di Manutenzione
- b) Servizio di Assistenza nell'uso degli applicativi

2.1. Passaggio a versione Saas

Nel corso del periodo contrattuale, potrà essere richiesta l'adozione alla versione Saas del software.

Il servizio richiesto dovrà prevedere la migrazione dell'infrastruttura esistente all'ambiente cloud e comprendere il relativo servizio di hosting.

3. SERVIZI DI MANUTENZIONE

Il servizio deve comprendere:

manutenzione preventiva, attraverso controllo, monitoraggio ed esecuzione di tutte le attività finalizzate a prevenire il manifestarsi di difetti, anomalie, guasti, errori, malfunzionamenti, bug o ogni altra imperfezione, compreso il degrado delle prestazioni rispetto ai livelli ritenuti accettabili;

manutenzione correttiva, attraverso l'esecuzione di ogni attività finalizzata a ripristinare il corretto funzionamento di procedure software che rivelassero difetti o anomalie, e si concretizza mediante modifiche dei programmi e/o della struttura della base dati.

assistenza agli utenti/operatori, per il corretto ed efficiente utilizzo del programma e/o la soluzione dei problemi operativi che potrebbero emergere nell'utilizzo dello stesso;

il servizio viene prestato attraverso:

- a) assistenza telefonica, sempre gratuita;

- b) servizio di teleassistenza, con costi orari esplicitamente indicati nel contratto;
- c) interventi tecnici presso sede Cliente, con costi esplicitamente indicati nel contratto.

a. Manutenzione correttiva

Attività di manutenzione correttiva delle configurazioni del software che dovessero presentare malfunzionamenti sui contenuti o a livello di interfacciamento con i sistemi di backoffice;

Attività di monitoraggio delle prestazioni e correzione di eventuali criticità riscontrate;

b. Manutenzione preventiva

Attività di controllo e di intervento, finalizzate a prevenire il manifestarsi di difetti, anomalie, guasti, errori, malfunzionamenti, bug o ogni altra imperfezione, compreso il degrado delle prestazioni rispetto ai livelli ritenuti accettabili

c. Manutenzione adeguativa/adattativa

Monitoraggio mensile relativamente alla disponibilità, fornita dai rispettivi produttori/sviluppatori, di nuove versioni *minor release* del software installato;

Aggiornamenti di procedimenti standard per adeguamenti normativi o di linee guida regionali. Nel caso venga meno il sinallagma e quindi decada l'equilibrio prestazione/corrispettivi, le parti procederanno a nuovi accordi.

d. 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 servizio deve predisporre l'accesso alle funzionalità reportistiche agli operatori dei Servizi Cimiteriali e renderli autonomi nell'estrazione di dati di loro interesse.

e. 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.

4. SERVIZIO DI ASSISTENZA

E' richiesto il Servizio di assistenza agli utenti/operatori, per il corretto ed efficiente utilizzo del programma e/o la soluzione dei problemi operativi che potrebbero emergere nell'utilizzo dello stesso

L'assistenza potrà essere richiesta tramite i canali:

1. Posta elettronica
2. service desk telefonico
3. Portale di supporto

L'assistenza deve essere garantita tramite chiamate telefoniche, teleassistenza e 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 (8.30-13.30; 15.00-18.00)

E' richiesto un pacchetto di 50 ore per interventi di assistenza per ogni annualità.

MONITORAGGIO DELL'ASSISTENZA

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

5. DOCUMENTAZIONE

E' richiesta la messa a disposizione di documentazione aggiornata, esplicativa ed esaustiva 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.

6. LIVELLI DI SERVIZIO

Sono richiesti i seguenti livelli di servizio:

1. Manutenzione correttiva

Tempo di accettazione richieste urgenti: 4 ore*

Tempo di risoluzione richieste urgenti: 1 giorno*

Tempo di accettazione richieste media urgenza: 2 giorni*

Tempo di risoluzione richieste media urgenza: 6 giorni*

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)

2. Manutenzione adeguativa

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

3. Manutenzione migliorativa:

Tempo di accettazione richieste: 3 giorni

Tempo di risoluzione richieste: 21 giorni

4. Manutenzione evolutiva (su richiesta)

Rispetto dei tempi concordati con gli uffici.

7. MODIFICHE E SERVIZI AGGIUNTIVI

Ai sensi dell'art. 120 comma 1 lett. b), durante l'esecuzione del contratto, potranno essere richieste modifiche, servizi aggiuntivi o implementazioni per sopravvenute necessità non prevedibili in fase di affidamento

Eventuali modifiche e/o implementazioni saranno attivate previa richiesta formale da parte del Comune di Cremona e accettazione da parte dell'affidatario, con relativa definizione dei tempi di esecuzione e del corrispettivo economico, determinato sulla base del listino prezzi contrattuale.

Resta inteso che tali attività non potranno alterare la natura complessiva del contratto e saranno eseguite secondo le medesime modalità operative previste per il contratto principale.

8. SERVIZIO DI SICUREZZA

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 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 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:

Anche se l'installazione Gruppo Marche è ON PREM, il sistema 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 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)

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;
- Integrazione con App IO, ad esempio per la gestione dei pagamenti tramite PagoPA:
- 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>)

- 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.

In sede contrattuale si espliciteranno i riferimenti alla gestione Privacy, in modo che le nomine siano predisposte di conseguenza.

3 REQUISITI SPECIFICI IN CASO DI PASSAGGIO ALLA VERSIONE SAAS

- 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.
- deve avere la certificazione ACN definite all'agenzia per la Cybersicurezza Nazionale;
- 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 (il suo stato di salute)
- monitoraggio continuo della disponibilità del sistema, deve essere garantita una availability del 99,9%.

9. INADEMPIENZE E PENALITA'

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 16 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 49 per ogni slot temporale in cui si registra il 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.

10. 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.

11. DURATA DELL'AFFIDAMENTO

Il servizio avrà la durata di 24 mesi dal 1° gennaio 2026 al 31 dicembre 2027 con possibilità di proroga contrattuale alle medesime condizioni per un massimo di ulteriori 24 mesi qualora sussistano condizioni di convenienza tecnica economica a riguardo.

12. VALORE DELL'AFFIDAMENTO

Il valore stimato dell'affidamento è di euro 32.814,00 oltre ad IVA.

Ai fini dell'art. 35 c. 4 del Codice dei contratti, il valore massimo stimato dell'appalto, considerando:

- l'opzione di rinnovo per Euro 32.814,00,
- le modifiche in corso di esecuzione per passaggio alla versione SaaS e relativa manutenzione per 42 mesi per Euro 17.580,00
- eventuali ulteriori modifiche per Euro 10.000,00

è pari ad euro 93.208,00 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).

13. COMPOSIZIONE DELL'OFFERTA

L'offerta dovrà comprendere:

- un'offerta economica
- un documento tecnico relativo al servizio richiesto comprendente
 - l'indicazione dei costi dei singoli servizi compresi nell'offerta
 - l'indicazione dei costi per il passaggio alla versione SaaS
 - l'indicazione dei costo per eventuali giornate relativa a :
 - a) servizi di manutenzione evolutiva
 - b) servizi professionali (on site/remoto)
 - c) servizi di formazione (on site/remoto) – esente I.V.A.

14. PAGAMENTI

Il pagamento dei servizi di manutenzione sarà effettuato a 30 gg dall'emissione di fatture semestrali posticipate.

Il pagamento dei servizi di assistenza agli operatori sarà effettuato a 30 gg dall'emissione di fatture in base all'effettivo consumo.

15. 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 Ditta dichiara altresì di 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 Protocollo d'Intesa concernente la qualità e la tutela del lavoro negli appalti e nelle concessioni di lavori, servizi e forniture ad alta intensità di manodopera approvato con deliberazione di Giunta Comunale n. 303 del 30/12/2024 e di impegnarsi, in quanto aggiudicatario, ad osservarli e a farli osservare dai 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.

16. 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.

17. 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.