



Cremona

COMUNE DI CREMONA

Area Segretario Generale

ICT - Agenda digitale

Disciplinare del Servizio di manutenzione software timbratori e controllo accessi per il triennio 2026 – 2028.

1) Servizio di assistenza e manutenzione software.....	2
2) Modalità di erogazione del servizio di assistenza e SLA (Service Level Agreement).....	2
3) Durata dell'affidamento.....	3
4) Valore dell'affidamento.....	3
5) Composizione dell'offerta.....	3
6) Stipulazione del contratto.....	3
7) Modalità dei pagamenti.....	3
8) Sicurezza – Requisiti di conformità.....	3
9) Inadempienze e penalità.....	4
10) Obblighi del fornitore.....	5
11) Risoluzione e recesso del contratto.....	6
12) Norme finali.....	6

1) Servizio di assistenza e manutenzione software

Il servizio di manutenzione software e assistenza deve prevedere:

- il mantenimento del sistema in condizione di regolare funzionamento, ciò comprende l'eventuale sostituzione parziale o totale dei software applicativi componenti il sistema;
- il rilascio di nuove release e l'allineamento software alle procedure: l'aggiornamento dei programmi con l'inserimento di nuove funzionalità conseguenti a provvedimenti o modifiche normative per l'esecuzione degli adempimenti;
- il servizio di assistenza telefonica con il supporto di un tecnico; un addetto del Comune di Cremona, sotto la guida di un tecnico della ditta, opererà sul sistema svolgendo le attività di controllo, manutenzione e configurazione del sistema, nonché le attività diagnostiche e di ripristino necessarie a riportare le condizioni di normalità dell'impianto;
- il servizio di supporto da remoto; deve prevedere l'utilizzo della modalità di connessione VPN, per il collegamento di tecnici della ditta al sistema in uso al Comune di Cremona. Il tecnico effettuerà il controllo e la manutenzione della base dati del sistema, oltre a tutte le verifiche di configurazione. Il collegamento dovrà avvenire secondo le specifiche stabilite dal Comune di Cremona e dovrà comunque essere autorizzato preventivamente e monitorato.

2) Modalità di erogazione del servizio di assistenza e SLA (Service Level Agreement)

Il servizio di help desk software deve essere:

- disponibile per 8 ore al giorno (dalle 9 alle 13 e dalle 14 alle 18) dal lunedì al venerdì;
- contattabile tramite e-mail;
- contattabile tramite telefono (da comunicare i riferimenti al Servizio ICT del Comune entro breve dall'aggiudicazione).

Al servizio di help desk software potranno essere inoltrate tutte le richieste inerenti il sistema descritto nel presente documento, siano esse legate a problematiche bloccanti, sia non bloccanti.

- **Segnalazioni bloccanti** - segnalazioni di anomalia che compromettono la funzionalità del sistema di rilevazione delle presenze e di controllo accessi: i tempi di presa in carico della segnalazione sono di 1 (una) ora; tempi di intervento devono essere garantiti entro 4 (quattro) ore.
- **Segnalazioni non bloccanti** - segnalazioni di anomalia che non compromettono la funzionalità del sistema di rilevazione delle presenze e di controllo accessi: i tempi di presa in carico della segnalazione sono di 4 (quattro) ore. Mentre i tempi di intervento devono essere garantiti entro 2 (due) giorni.

L'intervento per la risoluzione dell'anomalia può avvenire da remoto, ove sia possibile, oppure, qualora la problematica lo richiedesse, on-site, rispettando in ogni caso i tempi di presa in carico e di intervento.

3) Durata dell'affidamento

Il servizio avrà la durata per il triennio 2026 – 2028.

4) Valore dell'affidamento

Il valore dell'affidamento sarà individuato dal ribasso sull'importo a base d'asta di Euro 6.000 (oltre IVA 22%) a seguito di trattativa diretta da effettuarsi sulla piattaforma telematica Mepa.

5) Composizione dell'offerta

L'offerta deve comprendere:

- un'offerta economica.
- un documento tecnico con le specifiche dei servizi erogati

6) Stipulazione del contratto

Il contratto sarà stipulato secondo le modalità del Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione (MEPA).

7) Modalità dei pagamenti

Il pagamento del canone di manutenzione avverrà a seguito di fatture semestrali posticipate.

Le fatture saranno liquidate entro 30 giorni dal ricevimento delle stesse, previa verifica di conformità contrattuale e di regolarità contributiva.

8) Sicurezza – Requisiti di conformità

8.1) 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 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 36/2023 e ripreso nei principi guida del Piano Triennale per l'Informatica:
- (Anche se l'installazione 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 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.

8.2) Requisiti specifici se prevista la funzionalità

I dati eventualmente 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;

il software deve 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).

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

9) 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 ad Euro 8,5 al giorno per mancato rispetto dei tempi di risoluzione delle richieste di intervento relative a malfunzionamento bloccante del software (ticket bloccante)

b) una penale pari a Euro 6 al giorno per mancato rispetto dei tempi di risoluzione delle richieste di intervento relative a malfunzionamento non bloccante del software (ticket non bloccante).

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

10) 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:

- 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;
- 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.

11) 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.

12) 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.