



Cremona

COMUNE DI CREMONA

Area Segretario Generale

Servizio ICT - Agenda digitale

SERVIZIO DI MANUTENZIONE E ASSISTENZA SOFTWARE DEGLI APPLICATIVI SICRAWEB - JDEMOS (SERVIZI ANAGRAFE E ANPR, ELETTORALE, LEVA E STATO CIVILE) E SERVIZI CONNESSI ANNO 2026.

DISCIPLINARE DEL SERVIZIO

Indice generale

Art. 1 Oggetto del contratto.....	2
Art. 2 Sicurezza – Requisiti di conformità.....	2
2.1. Requisiti di conformità’.....	2
2.2 Requisiti specifici se prevista la funzionalità.....	3
Art. 3 Gestione Circuito PAGOPA.....	3
Art. 4 Livelli di servizio.....	4
Art. 5 Inadempienze e penalità.....	4
Art. 6. Durata dell'affidamento.....	5
Art. 7. Valore dell'affidamento.....	5
Art. 8 Composizione dell'offerta.....	5
Art. 9 Modalità dei pagamenti.....	5
Art. 10 Obblighi del fornitore.....	5
Art. 11 Risoluzione del contratto.....	6
Art. 12 Recesso.....	6
Art. 13 Norme finali.....	6

Art. 1 Oggetto del contratto

Il servizio dovrà:

1. Garantire e mantenere efficienti i sistemi applicativi Sicraweb-Jdemos.
2. Garantire e mantenere efficiente il modulo di JcityGov [Certificazione Libera ed Enti terzi](#).
3. Garantire la manutenzione ordinaria del software, che comprende la manutenzione correttiva (eliminazione degli errori) e la manutenzione adeguativa (aggiornamenti a seguito di variazioni della normativa) di ciascun applicativo fornito.
4. Assicurare l'assistenza telefonica e assistenza on line dei sistemi applicativi suindicati.
5. Ridurre i tempi di fermo dei sistemi applicativi forniti, a fronte di malfunzionamenti, errori, o durante le operazioni di aggiornamento tecnologico rispettando i seguenti livelli di servizio:
entro le 4 ore lavorative, nel caso di errori/malfunzionamenti del SW bloccanti,
entro 3 giorni lavorativi, nel caso di richieste/errori/malfunzionamenti del SW non bloccanti;
garantire gli interventi di assistenza a cura del personale tecnico sistemistico da lunedì a venerdì dalle 08:30 alle 17:30 e sabato dalle 08:30 alle 12:30.
6. Verificare e mantenere i requisiti di sicurezza funzionale, associati agli apparati e ai sistemi oggetto del servizio.
7. Facilitare la comunicazione con gli utenti per il supporto alla soluzione di tutti quei problemi che non richiedono l'intervento diretto presso i sistemi tramite assistenza telefonica durante gli orari di lavoro (da lunedì a venerdì dalle 08:30 alle 17:30 e sabato dalle 08:30 alle 12:30); accettazione delle richieste tramite portale web help desk 24h x 7.
8. Attivare su richiesta del Comune (previo acquisto di giornate) l'assistenza on-site di personale in modalità affiancamento nel caso in cui non fosse possibile risolvere il problema in modalità teleassistenza e assistenza on line.
9. Garantire tutte quelle attività, strumenti e procedure che il fornitore dovrà mettere in atto a fine contratto per consentire al subentrante (che potrebbe essere un nuovo fornitore o l'Ente stesso) di poter erogare il servizio ed effettuare la migrazione dei dati Il fornitore dovrà consegnare tutta la documentazione aggiornata alla data di richiesta ed effettuare il passaggio di know-how all'Ente o al personale esterno da esso designato, rilasciare le componenti del servizio (configurazioni e dati) di proprietà dell'Ente e garantire la continuità di servizio coordinando la sincronia delle azioni di migrazione.
10. Provvedere all'installazione degli aggiornamenti applicativi sui server resi disponibili nel Cloud Service Provider del Comune di Cremona. La finestra temporale di installazione va concordata di volta in volta con il Servizio ICT e Agenda Digitale del Comune di Cremona e deve essere effettuata con gli appositi account che il Comune, insieme al CSP, rendono disponibili.
11. Disporre 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).

Art. 2 Sicurezza – Requisiti di conformità

2.1. 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 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 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 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
- 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

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 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.

Art. 3 Gestione Circuito PAGOPA

Si fa presente che 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:

1. MyPay è la componente applicativa della piattaforma dei pagamenti atta a gestire i pagamenti: caricare e gestire le posizioni debitorie, verificare i pagamenti;
2. 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.

Art. 4 Livelli di servizio

Sono richiesti i seguenti livelli di servizio:

1. Manutenzione correttiva

Tempo di accettazione ticket bloccanti: 1 ora*

Tempo di risoluzione ticket bloccanti: 4 ore*

Tempo di accettazione ticket urgenti: 8 ore*

Tempo di risoluzione ticket urgenti: 2 giorni*

Tempo di accettazione ticket media urgenza: 8 ore*

Tempo di risoluzione ticket media urgenza: 4 giorni*

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, (ad esempio errori di contenuto, errori su operazioni consuete, modulistica da correggere/aggiornare, problemi con componenti installati sulle singole macchine)

2. Manutenzione adeguativa

Aggiornamenti di procedimenti standard 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:

Tempo di accettazione ticket: 3 giorni*

Tempo di risoluzione ticket: 21 giorni*

4. Manutenzione evolutiva (su richiesta)

Rispetto dei tempi concordati con gli uffici.

Art. 5 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 15 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 22 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

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

Art. 6. Durata dell'affidamento

L'affidamento avrà durata per l'anno 2026.

Art. 7. Valore dell'affidamento

Il valore dell'affidamento sarà individuato dal ribasso sulla base d'asta di Euro 15.300,00 (oltre IVA 22%) a seguito di trattativa diretta da effettuarsi sulla piattaforma telematica MEPA.

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).

Art. 8 Composizione dell'offerta

L'offerta deve comprendere:

- un'offerta economica
- un documento tecnico dettagliato relativo ai servizi richiesti, con indicati separatamente i costi di manutenzione dei diversi moduli applicativi.

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

Art. 9 Modalità dei pagamenti

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

Art. 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.

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.

Art. 11 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.

Art. 12 Recesso

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

Art. 13 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.
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.