



Cremona

COMUNE DI CREMONA
Area Segretario Generale
Servizio ICT - Agenda digitale

TRATTATIVA DIRETTA PER I SERVIZI DI AGGIORNAMENTO E ASSISTENZA DELLO SPORTELLO POLIFUNZIONALE TELEMATICO E SERVIZI A CORREDO PER L'ANNO 2026.

DISCIPLINARE DEL SERVIZIO

Indice generale

1. OGGETTO DELL'AFFIDAMENTO.....	2
2. SERVIZI RICHIESTI.....	2
A -SERVIZIO DI AGGIORNAMENTO E ASSISTENZA SPORTELLO TELEMATICO.....	2
B - SERVIZIO DI AGGIORNAMENTO E ASSISTENZA PIATTAFORMA SOLO1.....	2
C - SERVIZIO DI HOSTING del sistema di front-office.....	2
D -SERVIZIO DI MANUTENZIONE ADEGUATIVA, EVOLUTIVA E ASSISTENZA E SERVIZI PROFESSIONALI.....	2
3. DOCUMENTAZIONE.....	3
4. LIVELLI DI SERVIZIO.....	3
5. INADEMPIENZE E PENALITA'.....	4
6. SICUREZZA – REQUISITI DI CONFORMITA'.....	4
6.1. REQUISITI DI CONFORMITA'.....	4
6.2 REQUISITI SPECIFICI SE PREVISTA LA FUNZIONALITÀ.....	5
7. VALORE DELL'AFFIDAMENTO.....	5
8. COMPOSIZIONE DELL'OFFERTA.....	6
9. PAGAMENTI.....	6
10. CAUZIONE DEFINITIVA.....	6
11. RISOLUZIONE E RECESSO DEL CONTRATTO.....	6
12. NORME FINALI.....	6

1. OGGETTO DELL’AFFIDAMENTO

L'oggetto dell'affidamento sono i servizi di aggiornamento e assistenza dello sportello polifunzionale telematico e servizi a corredo per l'anno 2026.

2. SERVIZI RICHIESTI

A -SERVIZIO DI AGGIORNAMENTO E ASSISTENZA SPORTELLO TELEMATICO

1. Il servizio deve garantire l'aggiornamento allineato alla tecnologia disponibile beneficiando delle nuove funzionalità sviluppate e assicurando la continuità di buon funzionamento per la piattaforma Sportello Telematico;
2. Il servizio deve garantire: l'aggiornamento dei software, l'aggiornamento dei contenuti standard, la formazione continua, l'assistenza, per la piattaforma Sportello Telematico; viene richiesto che in caso di cambiamenti sostanziali soprattutto per quanto riguarda il file xml necessario alla protocollazione automatica il Comune venga avvisato almeno 10 giorni prima della modifica in modo da predisporre i necessari adeguamenti nei software del Comune.
3. Viene richiesta una dichiarazione di conformità alla privacy come previsto dal GDPR (*General Data Protection Regulation- Regolamento UE 2016/679*)
4. L'assistenza è erogata in normale orario di ufficio: dalle ore 9:00 alle ore 13:00 e dalle ore 14:00 alle ore 18:00.

B - SERVIZIO DI AGGIORNAMENTO E ASSISTENZA PIATTAFORMA SOLO1

1. Il servizio deve garantire l'aggiornamento allineato alla tecnologia disponibile beneficiando delle nuove funzionalità sviluppate e assicurando la continuità di buon funzionamento per la piattaforma Solo1 per tutte le postazione sulle quali è installata;
2. Il servizio deve garantire: l'aggiornamento dei software, l'aggiornamento dei contenuti, la formazione continua, l'assistenza, per la piattaforma Solo1 per tutte le postazione sulle quali è installata;
3. Viene richiesta una dichiarazione di conformità alla privacy come previsto dal GDPR (*General Data Protection Regulation- Regolamento UE 2016/679*)
4. L'assistenza è erogata in normale orario di ufficio: dalle ore 9:00 alle ore 13:00 e dalle ore 14:00 alle ore 18:00.

C - SERVIZIO DI HOSTING del sistema di front-office

1. il Servizio deve garantire i massimi livelli di sicurezza, affidabilità e continuità e la tutela dei dati secondo la normativa GDPR (*General Data Protection Regulation- Regolamento UE 2016/679*)
2. L'assistenza dovrà essere garantita 7 giorni su 7 gg nell'arco delle 24 ore.

D -SERVIZIO DI MANUTENZIONE ADEGUATIVA, EVOLUTIVA E ASSISTENZA E SERVIZI PROFESSIONALI – su richiesta

1. Il servizio deve garantire l'aggiornamento e la manutenzione dei contenuti e dei moduli personalizzati del Comune di Cremona assicurando la continuità di buon funzionamento sia in caso di malfunzionamento sia in caso di evoluzione normativa.

2. Il servizio deve recepire le indicazioni di manutenzione adeguativa ed evolutiva richiesti dal Comune di Cremona sui contenuti e sui moduli personalizzati.
3. Il servizio deve progettare e sviluppare nuovi contenuti e moduli personalizzati se richiesti del Comune di Cremona.
4. La progettazione ed esecuzione di nuovi workflow in ambiente SOLO1 restano in capo al Comune di Cremona.
5. Possono essere richiesti servizi professionali per progetti o attività correlate piattaforma Sportello Telematico e Solo1: es. integrazione con altri software, etc.
6. Dovranno essere forniti report mensili relativi agli interventi che esprimano con chiarezza l'oggetto dell'intervento, il tempo occorso per l'attività e il valore economico dell'attività in relazione al monte ore disponibile con espressione del relativo residuo.

3. DOCUMENTAZIONE

E' richiesta la messa a disposizione di documentazione 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.

4. LIVELLI DI SERVIZIO

I livelli di servizio sono da intendersi relativi sia al Servizio 1-2 di Aggiornamento e Assistenza sportello telematico e Piattaforma SOLO1 sia al Servizio 4 – di Manutenzione Adeguativa, Evolutiva e Assistenza e Servizi professionali

Sono richiesti i seguenti livelli di servizio:

- Aggiornamenti procedimenti standard per adeguamenti normativi: **entro il giorno stesso dell'entrata** in vigore della norma purché ci sia un preavviso di 30 giorni sui contenuti della norma.
- 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*

* giorni lavorativi. Il tempo della risoluzione parte dal tempo dell'accettazione

Dove:

- Per **ticket bloccanti** si intende la segnalazione di malfunzionamenti dello sportello telematico o di Solo 1 che risultano bloccare il regolare servizio.
- Per **ticket urgenti** si intende la segnalazione di malfunzionamenti dello sportello telematico o di Solo 1, oppure di correzioni ai procedimenti (contenuti o moduli) sia standard, sia personalizzati, che risultano bloccare il regolare servizio esposto o che hanno

gravi indicazioni errate nella scheda descrittiva del servizio, tali da non permettere la presentazione del procedimento.

- Per **ticket di media urgenza** si intendono le segnalazioni che non bloccano il procedimento (contenuti o moduli), ma contengono errori di contenuto o moduli da correggere in tempi medio-brevi, oppure la creazione di nuovi moduli personalizzati urgenti
- Per **ticket non urgenti** si intendono le proposte di miglioramento ai contenuti o moduli standard e la creazione di nuovi moduli personalizzati. Per contenuti e moduli standard avere risposta se vengono accolte o meno le proposte di miglioramento, entro i 21 giorni, mentre invece la creazione del nuovo modulo deve essere realizzata entro i 21 giorni, dopo l'accettazione del ticket)

5. 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 10 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 29 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.

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 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

6.2 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.

7. VALORE DELL'AFFIDAMENTO

Il valore stimato dell'affidamento è di euro 20.000,00 oltre ad IVA

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).

8. COMPOSIZIONE DELL'OFFERTA

L'offerta dovrà comprendere:

- l'offerta economica.
- un documento tecnico relativo ai servizi richiesti che recepisca i contenuti del presente documento e che indichi separatamente i costi dei quattro servizi (A-B-C-D).

9. PAGAMENTI

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

10. CAUZIONE DEFINITIVA

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

2. 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.

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

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

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.