



FORNITURA SOFTWARE SAAS DI ASSET MANAGEMENT e FACILITY MANAGEMENT PER 36 MESI.

DISCIPLINARE DEL SERVIZIO

Indice generale

1. TIPOLOGIA DEL SERVIZIO RICHIESTO.....	2
2. SITUAZIONE ATTUALE.....	2
3. OBIETTIVO.....	3
3.1. SERVIZI RICHIESTI.....	3
3.2 ROADMAP ATTIVAZIONI ASSET E FACILITY MANAGEMENT.....	4
3.3 SERVIZIO DI MESSA IN ESERCIZIO.....	4
3.4 INTEGRAZIONI CON ALTRI SOFTWARE.....	4
4. SERVIZI RELATIVI AI PATRIMONIO IMMOBILIARE.....	5
4.1 SERVIZIO DI IMPORTAZIONE DEI DATI.....	5
4.2 SERVIZIO DI ANALISI.....	5
4.3 MONITORAGGIO DELLE RICHIESTE.....	6
4.4 MONITORAGGIO ORDINI E INTERVENTI.....	6
4.5 MONITORAGGIO DEI BUDGET.....	6
4.6 FASCICOLO DEL FABBRICATO.....	7
4.7 SERVIZIO DI FORMAZIONE.....	8
4.8 SERVIZIO DI MESSA IN ESERCIZIO DELLA PIATTAFORMA DI PATRIMONIO IMMOBILIARE e INTEGRAZIONE CON ALTRI SOFTWARE.....	8
4.9 SERVIZIO DI APP MOBILE.....	9
5. DETTAGLIO DELLE INTEGRAZIONI SOFTWARE.....	9
6. SERVIZIO di MANUTENZIONE.....	9
7. DOCUMENTAZIONE.....	10
8. HELP DESK E ASSISTENZA.....	10
9. LIVELLI DI SERVIZIO.....	10
10. SICUREZZA – REQUISITI DI CONFORMITA'.....	11
10.1 REQUISITI DI CONFORMITA'.....	11
10.2 REQUISITI SPECIFICI SE PREVISTA LA FUNZIONALITÀ.....	12
11. COMITATO TECNICO.....	12
12. INADEMPIENZE E PENALITA'.....	12
13. PROCEDURA DI AFFIDAMENTO.....	13
14. DURATA DELL’AFFIDAMENTO.....	13
15. VALORE DELL’AFFIDAMENTO.....	13
16. MODIFICA DEL CONTRATTO IN CORSO DI ESECUZIONE.....	13
17. COMPOSIZIONE DELL’OFFERTA.....	13
18. PAGAMENTI.....	13
19. CAUZIONE DEFINITIVA.....	14
20. OBBLIGHI DEL FORNITORE.....	14
21. RISOLUZIONE E RECESSO DEL CONTRATTO.....	15
22. NORME FINALI.....	15

1. TIPOLOGIA DEL SERVIZIO RICHIESTO

Si richiede la migliore offerta per l'attivazione dei seguenti servizi:

- gestione asset management
- gestione inventario tecnico del patrimonio immobiliare
- gestione manutenzioni ordinarie degli immobili di proprietà dell'ente o di cui l'ente ha la gestione

La richiesta del Comune di Cremona è di acquisire un Servizio SaaS, qualificato Agid che sia in grado di espletare la gestione degli asset dell'ente, dell'inventario tecnico del patrimonio immobiliare e delle manutenzioni. Inoltre si richiede che il software in oggetto sia predisposto per una successiva attivazione della gestione locazione immobili commerciali e anche degli immobili di residenza pubblica ERP, che sarà oggetto di distinta valutazione tecnico economica.

Si richiede che il servizio sia disponibile via web e sia responsive. In particolare che tutto il work flow della richiesta degli interventi sia gestibile anche con mobile app (per richiedente, tecnico e ditta esecutrice dell'intervento).

Il servizio Software deve risultare di semplice utilizzo per tutti gli attori coinvolti.

2. SITUAZIONE ATTUALE

Il Comune di Cremona è dotato di un software di gestione dell'inventario tecnico del patrimonio immobiliare, Abaco Patri, e delle manutenzioni, Abaco manu, di proprietà di Diagram. L'inventario tecnico è organizzato su base catastale, raccoglie le informazioni relative al bene, al valore e alla documentazione delle singole UIU (unità immobiliari urbane).

Questo archivio è utilizzato per le esportazioni annuali verso il Ministero del Tesoro.

Il sistema è collegato dalla gestione delle manutenzioni in quanto alimenta l'albero delle manutenzioni su cui i richiedenti inseriscono le richieste di manutenzione.

La gestione delle manutenzioni è stata suddivisa per area di competenza in "Alloggi ERP", "Impianti sportivi e Cimiteri", "Scuole" e "Edifici vari". Tale suddivisione rispecchia l'organizzazione dell'ufficio tecnico. Nel software delle manutenzioni inoltre sono stati caricati i budget e le ditte assegnatarie degli interventi. I budget possono derivare da affidamenti diretti o da contratti attuativi discendenti da accordi quadro.

Il software attuale permette di recepire le richieste di intervento manutentivo di tutti gli utenti degli immobili, gestire la presa in carico della richiesta, la valutazione dell'intervento e la sua realizzazione nel rispetto dei budget di spesa impegnati. In particolare permette una gestione molto dettagliata dei budget evidenziando:

- Importo budget totale
- Residuo effettivo (al netto degli interventi chiusi)
- Residuo futuro (al netto degli interventi ordinati e non conclusi)

Il servizio attuale fornisce:

- Inventario tecnico dei beni immobili

- Rendicontazione annuale al MEF dell'inventario tecnico
- Gestione delle richieste di manutenzione ordinarie su richiesta
- Gestione dei budget di spesa da utilizzare per l'affidamento delle manutenzioni ordinarie
- Discriminare in caso di rinvio dell'intervento, dovuto a motivi di opportunità/problemi tecnici o di insufficienza economica, con opportune segnalazioni al richiedente.
- Le informazioni delle manutenzioni alimentano automaticamente l'inventario tecnico in modo di avere una costruzione dinamica e aggiornata del fascicolo del fabbricato.
- Reportistiche aggiornate sullo stato di avanzamento di tutte le richieste di manutenzione.
- Gestione inventario tecnico: consistenza del patrimonio immobiliare del Comune con dati catastali, dati di superficie dei vani, planimetrie, gestione dei documenti legati alla sicurezza (tipo scadenziario dei documenti legati agli immobili); gestione degli acquisti e delle vendite degli immobili mantenendo la storicizzazione di queste informazioni.
- Cespitazione dei beni tecnici per integrazione con il software di gestione del patrimonio amministrativo di Jente Municipia

3. OBIETTIVO

L'obiettivo è quello di dotare il Comune di Cremona di un nuovo servizio software, che partendo dall'attuale gestione dell'inventario tecnico dei beni immobili e dalla gestione delle manutenzioni permetta la gestione di tutti gli asset dell'Ente.

L'asset management inoltre dovrà essere il collettore di tutte le informazioni patrimoniali che faranno parte del digital twin dell'Ente.

Dovrà inoltre poter recepire le informazioni provenienti da dispositivi IOT attivati sul territorio.

Il software dovrà essere fornito tramite servizio SaaS qualificato ACN sia nella parte datacenter che nella parte applicativa.

3.1. SERVIZI RICHIESTI

Il sistema per il facility management richiesto è un software che racchiude tutte le informazioni necessarie per gestire ed ottimizzare le attività di manutenzione, sicurezza, gestione degli spazi e dei beni all'interno degli edifici e delle strutture e all'esterno.

Deve inoltre includere le funzionalità per gestire le richieste di intervento, monitorare i contratti di manutenzione, pianificare le operazioni preventive, gestire il personale e registrare i dati relativi alle prestazioni energetiche degli edifici.

Il sistema consente di avere una visione completa e aggiornata delle attività di facility management, facilitando la pianificazione, il controllo e la reportistica. Inoltre, deve poter essere integrato con altri software aziendali via API e con sensori e dispositivi smart (IoT).

Il Servizio proposto sarà riconosciuto per l'attivazione (costo una tantum) e con canone annuale fisso di manutenzione e assistenza, senza limitazione del numero di asset e del numero di account da gestire.

Il servizio dovrà comprendere:

- Gestione di tutti gli asset dell'Ente e possibile gestione gerarchica tra gli asset.
- Georeferenziazione degli asset e integrazione con sistemi esterni cad e gis
- Gestione delle manutenzioni programmate
- Fornitura di una reportistica completa in grado di restituire all'ufficio tecnico tutte le informazioni necessarie per la certificazione ISO
- Possibilità di scarico di tutti i dati tramite fogli tabellari
- Facilità d'uso e autonomia per l'Ente di configurare, importare, esportare dati, di creare e cancellare account

3.2 ROADMAP ATTIVAZIONI ASSET E FACILITY MANAGEMENT

Segue elenco di massima, non esaustivo, degli asset che l'Ente intende caricare e gestire con la piattaforma nei prossimi 3 anni.

2026	anagrafe immobiliare inventario beni immobili manutenzione correttiva immobili manutenzione preventiva immobili Certificazione degli edifici (impianti antincendio, condizionatori, riscaldamento) Gestione degli spazi all'interno degli edifici (stanze; prese; telefoni, sanitari ecc.)
2027	Gestione affitti commerciali e ERP (contratti; rate; centri spesa) strade, ponti, sottopassi, ecc (si intendono schede cespiti e attività correlate alla loro manutenzione) Gestione PDL e altri dispositivi digitali telecamere videosorveglianza Illuminazione pubblica Semafori
2028	segnaletica verticale segnaletica orizzontale arredo urbano (panchine, giochi, cestini, reggibici, ecc) opere d'arte compendi di arredamento

Il fornitore è chiamato a confermare la disponibilità di supportare l'Ente, previo accordo economico, nel processo decisionale e operativo in merito al ciclo di vita degli asset, vale a dire erogare servizi aggiuntivi professionali per valutazioni strategiche di configurazione asset, erogare servizi di restituzione di asset a partire da nuvole di punti e foto sferiche nonché effettuare eventuali sopralluoghi sul campo per verifiche.

3.3 SERVIZIO DI MESSA IN ESERCIZIO

Il Fornitore dovrà garantire la completa messa in esercizio della soluzione oggetto della fornitura, assicurando l'esecuzione di tutte le attività tecniche, organizzative e operative necessarie al corretto avvio in produzione del sistema.

Rientrano, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- installazione, configurazione e parametrizzazione della piattaforma;
- attivazione degli ambienti previsti;
- migrazione e verifica dei dati, ove prevista;
- esecuzione di test tecnici, funzionali, di interoperabilità e sicurezza;
- supporto al collaudo;
- risoluzione delle anomalie rilevate in fase di avvio;
- predisposizione della documentazione tecnica e operativa;
- affiancamento e supporto all'avvio operativo degli utenti e degli amministratori di sistema.

La fornitura si intenderà completata esclusivamente a seguito del rilascio in esercizio della soluzione in condizioni di piena operatività e conformità ai requisiti previsti dalla proposta tecnico economica.

3.4 INTEGRAZIONI CON ALTRI SOFTWARE

Il Fornitore dovrà garantire la possibilità di integrazione della soluzione di Software Asset

Management con altri sistemi informativi dell'Amministrazione o di soggetti terzi, presenti o futuri, mediante l'utilizzo di interfacce applicative (API), servizi interoperabili, protocolli standard e modalità conformi alla normativa vigente in materia di interoperabilità, sicurezza e gestione dei dati nella Pubblica Amministrazione.

Le integrazioni dovranno essere realizzate nel rispetto delle Linee Guida e delle raccomandazioni emanate da Agenzia per l'Italia Digitale, del Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD), nonché degli standard tecnici nazionali ed europei applicabili.

Il Fornitore si impegna a garantire supporto tecnico, cooperazione applicativa e disponibilità della documentazione necessaria all'integrazione.

Qualora le integrazioni richieste comportino sviluppi evolutivi, personalizzazioni o attività non comprese nel perimetro della fornitura base, le stesse potranno essere oggetto di specifica quotazione economica, previa approvazione della Stazione Appaltante, fermo restando l'obbligo del Fornitore di assicurare la piena interoperabilità della piattaforma.

4. SERVIZI RELATIVI AI PATRIMONIO IMMOBILIARE

Il fornitore è chiamato ad offrire un servizio che contempli le funzionalità del software attualmente in uso, espresse nell'art 2. SITUAZIONE ATTUALE, e gli ulteriori servizi espressi in questo articolo.

Si chiede che dal software possano essere estratti file csv/excel in formato coerente con i tracciati previsti dal MEF (Patrimonio della PA Immobili) che permettano la modifica massiva dei dati dei beni immobili, inserimento massivo variazioni di proprietà, inserimento e modifica massiva delle variazioni di detenzione e inserimento e modifica massiva compendi.

4.1 SERVIZIO DI IMPORTAZIONE DEI DATI

Il Fornitore è chiamato ad importare tutti i dati attualmente gestiti tramite il software in uso Abaco patri-manu di Diagram, in particolare sarà tenuto al recupero completo, a partire dall'export del database, sia all'anagrafe degli immobili che alle richieste/interventi di manutenzione, entrambi comprensivi dei relativi allegati

4.2 SERVIZIO DI ANALISI

Il Fornitore è chiamato ad analizzare gli attuali processi di gestione del patrimonio e delle manutenzioni ordinarie e di predisporre un work flow calzante o migliorativo rispetto l'organizzazione dei settori coinvolti.

In particolare per il Patrimonio il fornitore dovrà:

1. Ricepire tutti i dati, compreso il fascicolo del fabbricato dal database dell'attuale gestionale
2. Verificare quanto presente sull'inventario tecnico attuale
3. Verificare i dati comunicati al portale del Ministero del Tesoro
4. Analizzare il processo e proporre un progetto per una revisione in ottica di digitalizzare e automatizzare il più possibile. L'analisi è quindi oggetto di questo incarico, lo sviluppo sarà valutato a parte.

In particolare per le **Manutenzioni** il fornitore dovrà, partendo dall'attuale organizzazione:

1. Ricepire tutti i dati relativi a richieste e interventi di manutenzione dal database dell'attuale gestionale
2. Verificare gli immobili e le aree di appartenenza
3. Definire e configurare le relazioni tra richiedenti e tecnici comunali
4. Definire e configurare i flussi di segnalazione e ordini di lavoro ai fornitori
5. Definire e configurare le relazioni tra tipologie di intervento e fornitori

6. Definire e configurare le relazioni dei capitoli di spesa con i fornitori, con gli immobili e con le tipologie di intervento

4.3 MONITORAGGIO DELLE RICHIESTE

Quando la richiesta viene registrata nel sistema deve essere identificata univocamente in modo che tutte le lavorazioni effettuate successivamente, anche esternamente alla piattaforma (ad es. mail o telefonate per solleciti), possano essere facilmente ricondotte ad essa.

Deve essere sempre disponibile per l'operatore la possibilità di consultare attraverso cruscotti operativi o report le richieste nei seguenti stati di avanzamento:

- richieste da prendere in carico
- richieste che necessitano di un sopralluogo
- richieste con interventi da ordinare
- richieste ancora aperte con sollecito
- richieste con interventi conclusi da collaudare
- richieste con interventi in pagamento

4.4 MONITORAGGIO ORDINI E INTERVENTI

Inoltre è necessario prevedere l'inserimento delle informazioni relative al DUP in modo da potere utilizzare questa informazione per la produzione dei report di rendicontazione interni all'ente.

E' richiesta una reportistica possibilmente in forma grafica (diagrammi di gantt) che illustri:

- il calendario, con le date, degli interventi già ordinati ad una ditta, per impegnare correttamente il fornitore ed essere certi della programmazione che si comunica all'utente
- il calendario, con le date, degli interventi di tutte le ditte previsti su un determinato fabbricato per evitare sovrapposizioni temporali sul cantiere proibite dal testo unico sulla sicurezza
- i report devono potere evidenziare le date stimate dai tecnici del settore manutenzioni, le date definite dalla ditta che esegue l'intervento, le date effettive dei lavori da parte dell'impresa.

4.5 MONITORAGGIO DEI BUDGET

Un aspetto molto importante riguarda la corretta definizione delle disponibilità finanziarie e del loro aggiornamento in funzione dello stato di avanzamento dei lavori previsti per l'evasione delle richieste.

Dovrà essere possibile definire una precisa disponibilità finanziaria (budget) per ogni contratto, tenendo conto che i contratti possono ANCHE essere compresi all'interno di un accordo quadro così come definito dall'art 59 del D. Lgs. 36/2023.

In questo caso il contratto prende il nome di “contratto attuativo relativo all'Accordo quadro xxxx” e il monitoraggio della disponibilità finanziaria del singolo contratto dovrà essere integrato con il conteggio e l'ammontare complessivo di tutti gli importi contrattuali stipulati nell'ambito dello stesso accordo quadro, e dovrà consentire il confronto e lo scostamento di tale importo complessivo dal limite massimo previsto.

I budget, se derivanti da accordi quadro, vengono alimentati nel tempo dai vari contratti attuativi via via stipulati. Il software deve poter dare evidenza all'operatore dei residui sui singoli contratti attuativi. I budget dovranno riportare sempre i riferimenti di Accordo Quadro e Contratto Attuativo per essere facilmente riconoscibili dagli operatori.

Il budget previsto per ogni singolo contratto deve essere aggiornato automaticamente dal sistema nel momento in cui vengono modificati gli stati di avanzamento delle richieste, in particolare per

ogni contratto dovrà essere evidenziato sia l'importo residuo al netto dei pagamenti e delle liquidazioni effettuate sia al netto dell'importo dei lavori previsti, ordinati, eseguiti. secondo il seguente schema:

- Importo iniziale A
- Residuo A - (B)
- Residuo A - (B+C)
- Residuo A - (B+C+D)
- Residuo A - (B+C+D+E)

In cui:

- A = Importo iniziale
- B = importo dei lavori liquidati
- C = importo dei lavori eseguiti (non ancora liquidati)
- D = importo dei lavori ordinati (non ancora eseguiti)
- E = importo dei lavori previsti (non ancora ordinati)

Considerato che un stesso intervento potrebbero essere stato suddiviso in più parti eseguite utilizzando diversi budget, deve essere possibile mostrare il riepilogo cumulativo di tali parti di intervento facenti capo allo stesso intervento, con tutti i riferimenti necessari a identificare ogni singolo budget utilizzato.

In fase di liquidazione deve essere possibile inserire gli estremi della fattura inviata dal fornitore. Questa informazione deve essere poi riportata sui report riepilogativi dello stato degli ordini. In caso un budget non sia sufficiente a coprire completamente un intervento, il tecnico farà un ulteriore ordine per coprire la parte rimanente dei lavori con un nuovo budget di spesa.

Tutta la documentazione che concorre alla creazione del budget deve essere reperibile nella piattaforma in particolare ad ogni budget deve poter essere associato:

- riferimento al capitolo di spesa e al numero di impegno economico
- riferimento alla Determinazione Dirigenziale di affidamento
- riferimento al contratto utilizzato e all'eventuale accordo quadro da cui esso discende (N° di protocollo del/dei contratti, oppure N° del Buono d'ordine nel caso di contratti di piccolo importo)
- allegati tecnici
- documentazione varia collegabile al budget

Deve essere disponibile una reportistica che permette di monitorare per ogni singola ditta (alla quale possono essere associati più contratti ancora in corso) i lavori ordinati, eseguiti, liquidati, in modo da poter facilmente operare in modo mirato per controllare i ritardi nella rendicontazione, controllare i ritardi nella liquidazione, i ritardi nei pagamenti. In queste rendicontazioni, oltre alle informazioni sulle richieste da cui provengono, dovranno sempre apparire i riferimenti contrattuali con i dettagli elencati nel paragrafo precedente (descrizione breve, capitolo, impegno, determinazione dirigenziale, Numero di contratto o buono d'ordine)

Tutti i report previsti in questo paragrafo e nei precedenti 4.3 e 4.4, dovranno essere scaricabili in formato di foglio elettronico .xls per consentire l'eventuale ulteriore elaborazione dei dati

4.6 FASCICOLO DEL FABBRICATO

Il fascicolo deve comprendere la documentazione inerente ai “sopralluoghi ispettivi” in particolare è necessario predisporre degli automatismi che permettano di:

- inviare alert in base a scadenza sulle manutenzioni programmate (es. quando scadono i 90, 120 giorni dall'ultimo sopralluogo eseguito per ogni fabbricato)
- report dei sopralluoghi eseguiti/ da eseguire

4.7 SERVIZIO DI FORMAZIONE

Il fornitore deve garantire la formazione necessaria ai tecnici, fornitori e richiedenti l'intervento di manutenzione, per la messa in esercizio dei vari ruoli/moduli. La formazione può essere svolta in presenza e/o da remoto.

4.8 SERVIZIO DI MESSA IN ESERCIZIO DELLA PIATTAFORMA DI PATRIMONIO IMMOBILIARE e INTEGRAZIONE CON ALTRI SOFTWARE

Il Fornitore dovrà garantire la completa messa in esercizio della soluzione di gestione del Patrimonio immobiliare, assicurando l'esecuzione di tutte le attività tecniche, organizzative e operative necessarie al corretto avvio in produzione del sistema.

Rientrano, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- installazione, configurazione e parametrizzazione della piattaforma;
- attivazione degli ambienti previsti;
- migrazione e verifica dei dati, ove prevista;
- esecuzione di test tecnici, funzionali, di interoperabilità e sicurezza;
- supporto al collaudo;
- risoluzione delle anomalie rilevate in fase di avvio;
- predisposizione della documentazione tecnica e operativa;
- affiancamento e supporto all'avvio operativo degli utenti e degli amministratori di sistema.

La fornitura si intenderà completata esclusivamente a seguito del rilascio in esercizio della soluzione in condizioni di piena operatività e conformità ai requisiti previsti dalla proposta tecnico economica.

Il Fornitore resterà responsabile del coordinamento e dell'esecuzione delle attività necessarie alla messa in esercizio anche nei casi in cui siano coinvolti sistemi o soggetti terzi, fatti salvi eventuali vincoli non imputabili allo stesso.

Il Fornitore dovrà garantire la possibilità di integrazione della soluzione di Gestione del Patrimonio Immobiliare con altri sistemi informativi dell'Amministrazione o di soggetti terzi, presenti o futuri, mediante l'utilizzo di interfacce applicative (API), servizi interoperabili, protocolli standard e modalità conformi alla normativa vigente in materia di interoperabilità, sicurezza e gestione dei dati nella Pubblica Amministrazione.

Le integrazioni dovranno essere realizzate nel rispetto delle Linee Guida e delle raccomandazioni emanate da Agenzia per l'Italia Digitale, del Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD), nonché degli standard tecnici nazionali ed europei applicabili.

Il Fornitore si impegna a garantire supporto tecnico, cooperazione applicativa e disponibilità della documentazione necessaria all'integrazione.

Qualora le integrazioni richieste comportino sviluppi evolutivi, personalizzazioni o attività non comprese nel perimetro della fornitura base, le stesse potranno essere oggetto di specifica quotazione economica, previa approvazione della Stazione Appaltante, fermo restando l'obbligo del Fornitore di assicurare la piena interoperabilità della piattaforma.

4.9 SERVIZIO DI APP MOBILE

Si richiede che il servizio sia disponibile via web e sia responsive. In particolare, che tutto il work flow della richiesta degli interventi sia gestibile anche con mobile app (per richiedente, tecnico e ditta esecutrice dell'intervento).

Attraverso la App dovrà essere possibile aprire una segnalazione e sul campo censire gli asset (in fase di sopralluogo o durante l'esecuzione di intervento).

5. DETTAGLIO DELLE INTEGRAZIONI SOFTWARE

Il fornitore è chiamato a svolgere le seguenti attività relative alle integrazioni software, senza ulteriori costi per l'Ente:

1) integrazione tramite web service, API o Shape File a sistemi gis esterni (Geomedia) per la gestione allineata di dati e georeferenziazione degli asset;

2) integrazione con software CAD, per potere visualizzare le planimetrie degli immobili direttamente dall'asset management;

3) possibilità di poter aprire un file BIM attraverso un visualizzatore open source direttamente all'interno di Nettare;

4) integrazione tramite API o widget a visualizzatori di dati lidar, file las/laz, e immagini 360° per permettere l'apertura di un eventuale visualizzatore esterno cliccando su un oggetto georeferenziato dell'asset management.

Il fornitore è chiamato a svolgere, se verrà richiesto, le seguenti attività relative ad analisi la cui successiva eventuale implementazione sarà oggetto di valutazioni separate;

5) analisi dell'integrazione con software manutenzioni straordinarie CiviliaNext e CPM di TeamSystem per alimentare l'inventario Tecnico degli immobili con informazioni relative ai progetti di manutenzione straordinaria;

6) analisi dell'integrazione con software JEnte di Municipia per recepire gli impegni di spesa negli appositi capitoli di bilancio destinati agli interventi ordinari se soggetti a frequenti variazioni e quindi se opportuno automatizzare;

7) analisi del sistema di integrazione tramite web services ad hoc per mantenere l'allineamento degli immobili dell'inventario tecnico catastale rispetto all'elenco cespiti gestito dal sistema contabile dell'ente Jente di Municipia;

8) possibilità di integrazione con eventuali sensori IOT per analisi dati e controllo di sistemi da remoto.

6. SERVIZIO di MANUTENZIONE

Il servizio deve comprendere:

1. **manutenzione correttiva**
2. **manutenzione adeguativa** (modifiche normative)
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.
4. **manutenzione evolutiva** (su richiesta): In caso di necessità particolari potranno essere

richiesti interventi di sviluppo specifici per implementazioni di nuove funzionalità e/o personalizzazioni.

Nel canone devono essere comprese le manutenzioni correttive, adeguate e migliorative.

I tempi, i costi e le modalità di realizzazione degli interventi di manutenzione evolutiva dovranno essere concordati con gli uffici.

7. 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.

E' inoltre richiesta la fornitura di manuali operativi da potere condividere con i diversi attori coinvolti:

- tecnici comunali a qualsiasi titolo coinvolti nell'utilizzo del software
- richiedenti interventi di manutenzione
- ditte esterne esecutrici degli interventi di manutenzione

8. 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.

9. LIVELLI DI SERVIZIO

Sono richiesti i seguenti livelli di servizio:

1. Manutenzione correttiva limitatamente a criticità riconducibili al software applicativo

Tempo di accettazione ticket bloccanti: 1 ora*

Tempo di risoluzione ticket bloccanti: 4 ore*

Per ticket bloccanti 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, fermo restando che non ci siano ritardi di pubblicazione o mancanza dei tempi tecnici di intervento.

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.

10. SICUREZZA – REQUISITI DI CONFORMITA'

10.1 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 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 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)
- monitoraggio continuo della disponibilità del sistema, deve essere garantita una availability del 99,9%.

10.2 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
- 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.
- In caso di necessità di emettere dei pagamenti si richiede l'integrazione con l'intermediario tecnologico MyPay di Regione Lombardia

11. COMITATO TECNICO

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.

12. 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 34 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 101 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.

13. 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.

14. DURATA DELL'AFFIDAMENTO

Il servizio avrà la durata di mesi 36 mesi dalla data di affidamento con possibilità di rinnovo alle medesime condizioni per ulteriori 36 mesi qualora sussistano condizioni di convenienza tecnica economica a riguardo.

15. VALORE DELL'AFFIDAMENTO

Il valore stimato dell'affidamento è di euro **67.800,00** oltre ad IVA, di cui € 35.000,00 per attivazione e 16.400,00 canone annuo (a partire dal secondo anno).

Il valore massimo stimato dell'appalto, considerando le opzioni di rinnovo e di modifica contrattuale di cui al successivo art. 16 è pari ad euro **139.900,00** 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).

16. MODIFICA DEL CONTRATTO IN CORSO DI ESECUZIONE

1. Opzione di Proroga del contratto:

il Comune di Cremona si riserva di prorogare il contratto per una durata massima pari a 36 mesi ai prezzi, patti e condizioni stabiliti nel contratto; l'importo relativo al canone per l'opzione di proroga è pari ad euro 49.200,00 al netto dell'IVA.

2. Opzione di Variazione contrattuale ai sensi dell'art. 120 comma 1 del D. Lgs 36/2023:

- il Comune di Cremona si riserva di affidare moduli e licenze aggiuntive e i relativi canoni alle condizioni offerte in sede di gara per un importo stimato complessivamente non superiore ad Euro 22.900,00 al netto dell'IVA.

17. COMPOSIZIONE DELL'OFFERTA

L'offerta dovrà comprendere:

- l'offerta economica.
- 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.

18. PAGAMENTI

La liquidazione del servizio di attivazione avverrà a seguito di esito positivo del collaudo a 30 giorni dalla ricezione della fattura.

La liquidazione del canone del servizio avverrà entro 30 giorni dalla ricezione di fatture trimestrali posticipate.

Si specifica che le attività di formazione andranno fatturate in esenzione IVA ai sensi dell'Art. 10 comma 20 del DPR 633/72 del 26/10/1972.

19. 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.

20. 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.

21. 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.

22. 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.