



Cremona

COMUNE DI CREMONA

Area Segretario Generale

ICT - Agenda digitale

**TRATTATIVA DIRETTA PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA E
MANUTENZIONE DEGLI APPLICATIVI DELLA PIATTAFORMA JENTE IN USO AL
COMUNE DI CREMONA PER L'ANNO 2026.**

DISCIPLINARE DEL SERVIZIO

Indice generale

1. OGGETTO.....	2
2. SERVIZI RICHIESTI.....	2
3. LIVELLI DI SERVIZIO.....	3
4. PROCEDURA DI AFFIDAMENTO.....	4
5. DURATA DELL'AFFIDAMENTO.....	4
6. VALORE DELL'AFFIDAMENTO.....	4
7. MODIFICA DEL CONTRATTO IN CORSO DI ESECUZIONE.....	4
8. COMPOSIZIONE DELL'OFFERTA.....	4
9. PAGAMENTI.....	4
10. SICUREZZA – REQUISITI DI CONFORMITA'.....	5
11. INADEMPIENZE E PENALITA'.....	7
12. CAUZIONE DEFINITIVA.....	7
13. OBBLIGHI DEL FORNITORE.....	7
14. RISOLUZIONE E RECESSO DEL CONTRATTO.....	8
15. NORME FINALI.....	8

1. OGGETTO

L'oggetto dell'affidamento è il servizio di assistenza e manutenzione degli applicativi della piattaforma Jente in uso presso il Comune di Cremona per l'anno 2026.

2. SERVIZI RICHIESTI

SERVIZIO DI MANUTENZIONE

Il servizio deve comprendere:

1. Manutenzione correttiva

2. manutenzione adeguativa

3. manutenzione migliorativa:

Comprende la fornitura a titolo gratuito di miglioramenti ed implementazioni che il fornitore ritenga di introdurre nella versione standard del prodotto al fine di accrescerne la qualità o le prestazioni.

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.

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

4.1. Interventi tecnici (da remoto)

Con riferimento ai servizi di manutenzione evolutiva dovranno essere previste 5 giornate di interventi da remoto incluse nell'offerta con riguardo ad uno o più moduli secondo le esigenze degli uffici. Tali giornate saranno altresì utilizzate per l'installazione degli aggiornamenti.

5. installazione aggiornamenti

L'affidatario dovrà installare gli aggiornamenti applicativi da lui sviluppati sui server resi disponibili nel Cloud Service Provider del Comune di Cremona.

E' altresì a carico del fornitore la modifica delle configurazioni sui server, sia per gli aggiornamenti applicativi previsti da Municipia, sia per le richieste dell'ente da effettuarsi tramite ticket, per l'inserimento di nuove codifiche su funzionalità già presenti (ad esempio nuovi codici atto da pubblicare all'albo).

La finestra temporale di installazione va concordata di volta in volta con il Servizio ICT e Agenda Digitale del Comune di Cremona, compatibilmente con la disponibilità del Cloud Service Provider del Comune di Cremona e deve essere effettuata con gli appositi account che il Comune, insieme al CSP, rendono disponibili.

L'attività necessaria per l'installazione degli aggiornamenti è riconducibile alle giornate di intervento previste al precedente punto 4.1.

SERVIZI DI ASSISTENZA

L'assistenza potrà essere richiesta tramite i canali:

1. Portale web
2. Posta elettronica
3. service desk telefonico

L'assistenza deve essere garantita tramite teleassistenza o assistenza on site concordando con gli uffici la modalità migliore per assicurare la continuità del servizio.

L'assistenza deve essere erogata dal lunedì al venerdì dalle 08:30 alle 13:30 e dalle 14:30 alle 17:30

Monitoraggio dell'assistenza

Il Comune di Cremona si riserva la facoltà di richiedere un rendiconto relativo agli interventi richiesti e ai relativi tempi di risoluzione da presentare entro 5 giorni lavorativi dall'invio della richiesta.

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.

3. LIVELLI DI SERVIZIO

Sono richiesti i seguenti livelli di servizio limitatamente a criticità riconducibili al software applicativo

1. Assistenza e Manutenzione correttiva

Tempo di presa in carico ticket urgenti/bloccati: 1 ora lavorativa

Tempo di risoluzione ticket urgenti/bloccanti: 8 ore lavorative

Tempo di presa in carico ticket media urgenza: 8 ore lavorative

Tempo di risoluzione ticket media urgenza: 16 ore lavorative

Per **ticket urgente/bloccante** 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)

5. Installazione aggiornamenti

L'affidatario dovrà installare gli aggiornamenti applicativi subito dopo il collaudo degli stessi ma concordando la finestra temporale con il Servizio ICT e Agenda Digitale del Comune di Cremona nel rispetto della maggior continuità possibile per gli utenti.

4. 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 Trattativa Diretta sulla piattaforma telematica Mepa.

5. DURATA DELL'AFFIDAMENTO

Il servizio avrà durata di 12 mesi dal 01/01/2026 al 31/12/2026, con possibilità di proroga di ulteriori 12 mesi, e pertanto con scadenza in caso di proroga al 31/12/2027.

6. VALORE DELL'AFFIDAMENTO

Il valore stimato dell'affidamento è di euro 56.500,00 oltre IVA 22%.

Ai fini dell'art. 35 c. 4 del D. Lgs 36/2023, il valore massimo stimato dell'appalto, considerando l'opzione di proroga e le opzioni di modifica contrattuale è pari ad euro 139.000,00 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).

7. 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 12 mesi ai prezzi, patti e condizioni stabiliti nel contratto.
2. Opzione di Variazione contrattuale: il Comune di Cremona si riserva di affidare ulteriori giornate di intervento/formazione alle condizioni offerte in sede di gara per un importo stimato complessivamente non superiore ad Euro 12.000,00 al netto dell'IVA.
3. Opzione di Variazione contrattuale: il Comune di Cremona si riserva di affidare ulteriori servizi/attivazione moduli alle condizioni offerte in sede di gara per un importo stimato complessivamente non superiore ad Euro 14.000,00 al netto dell'IVA.

8. COMPOSIZIONE DELL'OFFERTA

L'offerta dovrà comprendere:

- l'offerta economica.
- un documento tecnico economico contenente le specifiche tecniche dei servizi richiesti, con indicati separatamente i costi di manutenzione dei diversi moduli applicativi e delle giornate di intervento da remoto/on site, e che recepisca i contenuti del presente disciplinare.

9. PAGAMENTI

La liquidazione avverrà a seguito di fatture trimestrali posticipate previa verifica di conformità contrattuale e regolarità contributiva.

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 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:

Anche se l'installazione Municipia 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)

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: Nel caso di nuove integrazione per interoperabilità le stesse verranno valutate e quotate di volta in volta.

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:
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;

(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.

11. 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 28 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 84 al giorno per 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.

12. 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.

13. 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.

14. 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.

15. 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.