



Cremona

COMUNE DI CREMONA

Area Segretario Generale

Servizio ICT - Agenda digitale

SERVIZIO DI INTEGRAZIONE E GESTIONE DELLA PIATTAFORMA DIGITALE “VISIT CREMONA” CON I MODULI DI BOOKING SYSTEM E CARD TURISTICA PER 30 MESI.

Disciplinare del servizio

Art. 1 – Oggetto dell’affidamento.....	2
Art. 2 – Contesto progettuale.....	2
Art. 3 – Caratteristiche della piattaforma.....	2
Art. 4 – Moduli e Servizi oggetto del servizio.....	3
Art. 5 – Livelli di servizio.....	3
Art. 6 – Sicurezza – Requisiti di conformità.....	3
Art. 7 – Sistema di pagamento.....	4
Art. 8 – Servizi di supporto e formazione.....	4
Art. 9 – Inadempienze e Penalità.....	4
Art. 10 – Procedura di affidamento e durata.....	4
Art. 11 – Valore dell’affidamento e Commissioni (Interdipendenza).....	4
Art. 12 – Commissioni sul Transato.....	5
Art. 13 – Composizione dell’offerta.....	5
Art. 14 – Modalità di pagamento.....	5
Art. 15 – Obblighi del fornitore e trattamento dei dati.....	5
Art. 16 – Risoluzione e recesso.....	6
Art. 17 – Disposizioni finali.....	6

Art. 1 – Oggetto dell'affidamento

Il presente Disciplinare disciplina l'affidamento del servizio di licenza d'uso, gestione e manutenzione della piattaforma digitale denominata VistiCremona, erogata in modalità Software as a Service (SaaS), basata su un'architettura multiprodotto e multicanale API-driven, che funga da booking system per servizi turistici e gestisce la card turistica destinata al progetto di sviluppo "Visit Cremona".

Il servizio dovrà comprendere nello specifico:

- La licenza d'uso della piattaforma digitale per un numero illimitato di utenti DMO.
- L'hosting di pubblicazione ad alta affidabilità ed elevate performance e la manutenzione.
- La gestione del sistema di prenotazione e vendita.
- L'integrazione con il sito web www.visitcremona.com.
- L'attivazione del modulo specifico per la card turistica (fisica e/o digitale).
- L'integrazione con i canali di distribuzione turistica.
- I servizi di assistenza tecnica di II Livello BASE per l'Ente (garantita lun-ven 9:00-18:00).

Art. 2 – Contesto progettuale

Il progetto si inserisce nell'ambito delle attività promosse dal Comune di Cremona in attuazione del Piano Strategico per lo Sviluppo Turistico di Cremona 2024-2026, valorizzando la vocazione di Cremona come "città umanistica". L'ecosistema digitale offerto si innesta nel medesimo contesto tecnologico adottato per i Musei Civici di Cremona, garantendo l'integrazione all'origine dei contenuti culturali e permettendo all'Amministrazione di adottare politiche data-driven. Il presente disciplinare recepisce la necessità di spostare la titolarità del contratto precedentemente in essere con REI Industria direttamente in capo al Comune di Cremona.

Art. 3 – Caratteristiche della piattaforma

La piattaforma dovrà essere erogata in modalità Software as a Service (SaaS) e adottare un approccio Customer Centricity, con una struttura modulare che permette evoluzioni a step. Dovrà presentare le seguenti caratteristiche tecniche e funzionali:

- Architettura API-driven progettata per l'integrazione con sistemi esterni.
- Gestione multiprodotto e multicanale.
- Gestione di prodotti turistici, eventi ed esperienze territoriali stand alone o a pacchetto.
- Gestione di card turistiche, in formato fisico e digitale.
- Integrazione nativa con i sistemi di controllo accessi (es. varco di terze parti).
- Gestione dei partner territoriali e dei punti vendita tramite specifici moduli.
- Sistema di raccolta dati utente e monitoraggio avanzato delle vendite

Art. 4 – Moduli e Servizi oggetto del servizio

I servizi di setup iniziale, configurazione e configurazione dei server sono considerati già erogati nel corso del 2025 tramite il precedente contratto con REI Industria. L'attuale fornitura comprende l'abilitazione e l'uso dei seguenti moduli e configurazioni:

- **Distributori (Consegna):** Attivazione, configurazione e pubblicazione per numero 2 distributori.
- **Rivenditori (Vendita e Consegna):** Attivazione, configurazione e pubblicazione per numero 5 partner rivenditori.
- **Location API Integrated:** Attivazione per numero 1 partner integrato tramite API (Fiera di Cremona).
- **Location on Platform:** Attivazione per numero 7 partner operativi direttamente in piattaforma.
- **Location Validation Only:** Attivazione per numero 7 partner abilitati alla sola validazione dei titoli d'accesso.
- **Widget Distributivo:** Integrazione con piattaforme di terze parti per numero 1 widget distributivo (fino a 15 partner).
- **Modulo Card Turistica:** Configurazione, attivazione e monitoraggio.
- **Integrazioni (WebShop):** Supporto all'integrazione delle API di piattaforma con il website di vendita.

Nel canone devono essere comprese le manutenzioni correttive ed adeguate.

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

Art. 5 – Livelli di servizio

Il canone di servizio dovrà comprendere le manutenzioni correttive ed adeguate necessarie a garantire la continuità del servizio. Gli interventi di manutenzione evolutiva a progetto a seguito di condivisione della documentazione tecnica. I livelli di servizio garantiti, erogati tramite assistenza di Il Livello negli orari lavorativi (Lun-Ven 09:00-18:00), sono:

- **Manutenzione correttiva:** Per ticket bloccanti il tempo di accettazione è di 1 ora e il primo intervento entro 4 ore. Per ticket di media urgenza, l'accettazione è di 8 ore e il primo intervento entro 5 giorni.
- **Manutenzione adeguativa:** Gli aggiornamenti normativi avverranno entro il giorno stesso dell'entrata in vigore della norma (fatti salvi i tempi tecnici o ritardi di pubblicazione).
- **Manutenzione evolutiva:** a progetto con pianificazione da concordare di volta in volta

Art. 6 – Sicurezza – Requisiti di conformità

Il software SaaS rispetta i criteri minimi di affidabilità e sicurezza AgID (Circolare n. 3/2018), il Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD) e il Piano Triennale per l'Informatica. In particolare:

- È conforme al Regolamento Europeo EU Artificial Intelligence Act e possiede certificazione ACN.

- È conforme al GDPR (Reg. UE 2016/679) e garantisce l'accessibilità ex Legge 4/2004.
- Assicura l'esportazione gratuita della base dati in formato standard e aperto (art. 30 D.lgs 36/2023).
- Prevede un sistema di autenticazione compatibile con protocollo SAML 2.0 o Open ID Connect.
- I dati e log di sistema garantiscono completezza, inalterabilità e verificabilità temporale.
- L'availability minima garantita è del 99,8%. La piattaforma espone API REST per l'integrazione (machine to machine).

Art. 7 – Sistema di pagamento

La piattaforma dovrà essere integrata con il Payment Service Provider (PSP) Stripe. È prevista opzionalmente l'attivazione di un account Stripe Express intestato alla DMO (Comune di Cremona) per incassi con carte di credito, ApplePay, GooglePay, PayPal e Satispay integrato con dPass. Questo consente l'incasso diretto degli importi sul conto corrente dell'Ente evitando l'intermediazione economica da parte di Domnia. Il costo specifico della transazione bancaria online è applicato direttamente dal PSP alla fonte ed è a carico di Visit Cremona tramite gli accordi previsti (necessario accordo diretto con Stripe da parte del Cliente).

Art. 8 – Servizi di supporto e formazione

L'affidamento include i seguenti servizi operativi:

- Formazione sull'utilizzo della piattaforma erogata al team della DMO (per la durata di 4 ore).
- Supporto tecnico in presenza (onsite) il giorno del go-live della piattaforma (per la durata di 4 ore).

Art. 9 – Inadempienze e Penalità

Ai sensi dell'art. 126 del D.Lgs. n. 36/2023, eventuali inadempienze dovranno essere preventivamente e formalmente contestate dal Comune tramite diffida motivata con invito alla risoluzione. In caso di mancato riscontro o giustificazioni insoddisfacenti, si procederà ad applicare le penali calcolate giornalmente in misura compresa tra lo 0,5 e l'1,5 per mille dell'ammontare netto contrattuale (tetto massimo 10%):

- Euro 19 al giorno per il mancato rispetto dei tempi di risoluzione per ticket di media urgenza o non urgenti.
- Euro 50 per ogni slot temporale per mancato rispetto dei tempi per ticket bloccanti.

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

Art. 10 – Procedura di affidamento e durata

I servizi sono affidati mediante affidamento diretto, ai sensi dell'art. 50 del D. Lgs. n. 36/2023, attraverso la piattaforma telematica Mepa/Sintel. Il presente accordo ha validità di 30 mesi a partire dalla data dell'affidamento.

Art. 11 – Valore dell'affidamento e Commissioni (Interdipendenza)

Il valore complessivo stimato dell'affidamento per il periodo per 30 mesi è pari a Euro 37.950,00 oltre 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.).

Art. 12 – Commissioni sul Transato

Sull'utilizzo dei moduli (Booking System, Card Turistica e canali partner) è prevista una fee variabile pari al 3% sul volume del transato. Tale fee non è a carico dell'Ente ma è addebitata all'operatore economico incaricato della gestione dell'Infopoint (Target Turismo), tramite specifico e separato contratto stipulato con Domnia. Il Comune di Cremona si impegna a comunicare e trasferire tale vincolo commerciale ("regole d'ingaggio") all'eventuale nuovo operatore in caso di futuri cambi di gestione dell'Infopoint.

Art. 13 – 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.

Art. 14 – Modalità di pagamento

La liquidazione avverrà a 30 gg dalla ricezione nello SDI delle relative fatture previa verifica di conformità contrattuale e regolarità contributiva come segue:

- per i costi di attivazione UNA TANTUM a seguito di esito positivo di collaudo e messa in esercizio dei nuovi moduli;
- per i canoni con cadenza semestrale posticipata.

Art. 15 – Obblighi del fornitore e trattamento dei dati

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.

Art. 16 – Risoluzione e recesso

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.

Art. 17 – Disposizioni 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