



Cremona

COMUNE DI CREMONA

Area Segretario Generale

ICT - Agenda digitale

TRATTATIVA DIRETTA PER IL SERVIZIO DI MANUTENZIONE E ASSISTENZA PER IL SOFTWARE "GESTIONE SERVIZI CIMITERIALI" PER IL PERIODO 2022 - 2023.

CIG: ZAF3415A57

Indice generale

1. LO STATO ATTUALE.....	1
2. SERVIZI RICHIESTI.....	2
3. SERVIZI DI MANUTENZIONE.....	2
a. Manutenzione correttiva.....	2
b. Manutenzione preventiva.....	2
c. Manutenzione adeguativa/adattativa.....	2
d. Manutenzione migliorativa.....	2
e. Manutenzione evolutiva (su richiesta).....	3
4. SERVIZIO DI ASSISTENZA.....	3
5. DOCUMENTAZIONE.....	3
6. SERVIZIO DI SICUREZZA.....	3
7. LIVELLI DI SERVIZIO.....	4
8. OFFERTA.....	4
9. PAGAMENTI.....	5

1. LO STATO ATTUALE

Il Servizio Cimiteriale del Comune di Cremona attualmente ha in uso il software Gestione Servizi Cimiteriali del Gruppo Marche Informatica srl identificato nei seguenti moduli:

1. base anagrafe/catasto/contratti - luci votive/manutenzioni
2. pagamento a mezzo Pago PA mod. 1/3 a mezzo web service
3. stampa in proprio avvisatura mod. 3AGID
4. cartografia GIS2WEB per collegamento mappe/cartine/geolocalizzazione costruzioni/posti
5. portale consultazione on line dati cimiteriali per i cittadini
6. Servizio di prenotazione online per le agenzie funebri
7. collegamento programma protocollo generale
8. collegamento programma contabilità (per fatture elettroniche)
9. collegamento archivio anagrafe comunale (a mezzo ws)

2. SERVIZI RICHIESTI

Si richiede la migliore offerta per le seguenti attività:

- a) Servizio di Manutenzione
- b) Servizio di Assistenza nell'uso degli applicativi

3. SERVIZI DI MANUTENZIONE

Il servizio deve comprendere:

manutenzione preventiva, attraverso controllo, monitoraggio ed esecuzione di tutte le attività finalizzate a prevenire il manifestarsi di difetti, anomalie, guasti, errori, malfunzionamenti, bug o ogni altra imperfezione, compreso il degrado delle prestazioni rispetto ai livelli ritenuti accettabili; manutenzione correttiva, attraverso l'esecuzione di ogni attività finalizzata a ripristinare il corretto funzionamento di procedure software che rivelassero difetti o anomalie, e si concretizza mediante modifiche dei programmi e/o della struttura della base dati. assistenza agli utenti/operatori, per il corretto ed efficiente utilizzo del programma e/o la soluzione dei problemi operativi che potrebbero emergere nell'utilizzo dello stesso; il servizio viene prestato attraverso: a) assistenza telefonica, sempre gratuita; b) servizio di teleassistenza, con costi orari esplicitamente indicati nel contratto; c) interventi tecnici presso sede Cliente, con costi esplicitamente indicati nel contratto.

a. Manutenzione correttiva

Attività di manutenzione correttiva delle configurazioni del software che dovessero presentare malfunzionamenti sui contenuti o a livello di interfacciamento con i sistemi di backoffice;

Attività di monitoraggio delle prestazioni e correzione di eventuali criticità riscontrate;

b. Manutenzione preventiva

Attività di controllo e di intervento, finalizzate a prevenire il manifestarsi di difetti, anomalie, guasti, errori, malfunzionamenti, bug o ogni altra imperfezione, compreso il degrado delle prestazioni rispetto ai livelli ritenuti accettabili

c. Manutenzione adeguativa/adattativa

Monitoraggio mensile relativamente alla disponibilità, fornita dai rispettivi produttori/sviluppatori, di nuove versioni *minor release* del software installato;

Aggiornamenti di procedimenti standard per adeguamenti normativi o di linee guida regionali. Nel caso venga meno il sinallagma e quindi decada l'equilibrio prestazione/corrispettivi, le parti procederanno a nuovi accordi.

d. 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.

Il servizio deve predisporre l'accesso alle funzionalità reportistiche agli operatori dei Servizi Cimiteriali e renderli autonomi nell'estrazione di dati di loro interesse.

e. 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. SERVIZIO DI ASSISTENZA

E' richiesto il Servizio di assistenza agli utenti/operatori, per il corretto ed efficiente utilizzo del programma e/o la soluzione dei problemi operativi che potrebbero emergere nell'utilizzo dello stesso

L'assistenza potrà essere richiesta tramite i canali:

1. Posta elettronica
2. service desk telefonico
3. Portale di supporto

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

L'assistenza deve essere erogata in orario di ufficio dalle ore (8.30-13.30; 15.00-18.00)

E' richiesto un pacchetto di 50 ore per interventi di assistenza per l'anno 2022 non compresi nel servizio di base.

MONITORAGGIO DELL'ASSISTENZA

Potranno essere richiesti report mensili relativi agli interventi e ai tempi di risoluzione delle richieste.

5. DOCUMENTAZIONE

E' richiesta la messa a disposizione di documentazione aggiornata, 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.

6. SERVIZIO DI SICUREZZA

Il fornitore si impegna a garantire adeguati livelli di sicurezza, anche per far fronte agli attacchi informatici di qualsiasi tipo e garantire la salvaguardia dei dati. La presente

clausola è da intendersi integrata ed aggiornata alle novità normative riguardanti gli obblighi di sicurezza in capo alle PA.

7. LIVELLI DI SERVIZIO

Sono richiesti i seguenti livelli di servizio:

1. Manutenzione correttiva

Tempo di accettazione richieste urgenti: 4 ore*

Tempo di risoluzione richieste urgenti: 1 giorno*

Tempo di accettazione richieste media urgenza: 2 giorni*

Tempo di risoluzione richieste media urgenza: 6 giorni*

Per **richieste urgenti** si intende la segnalazione di malfunzionamenti del software in oggetto che risultano bloccare il regolare servizio.

Per **richieste 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

I procedimenti standard per eventuali adeguamenti normativi devono essere predisposti e messi in esercizio **entro il giorno stesso dell'entrata** in vigore della norma.

3. Manutenzione migliorativa:

Tempo di accettazione richieste: 3 giorni*

Tempo di risoluzione richieste: 21 giorni*

4. Manutenzione evolutiva (su richiesta)

Rispetto dei tempi concordati con gli uffici.

8. OFFERTA

L'offerta dovrà comprendere:

- un'offerta economica
- un documento tecnico relativo al servizio richiesto comprendente
 - . l'indicazione dei costi dei singoli servizi compresi nell'offerta
 - . l'indicazione del costo per eventuali giornate relativa a :
 - a) servizi di manutenzione evolutiva
 - b) servizi professionali (on site/remoto)
 - c) servizi di formazione (on site/remoto) – esente I.V.A.

- la certificazione che le operazioni compiute da GRUPPO MARCHE INFORMATICA Srl, in quanto responsabile esterna nell'ambito del servizio e nella gestione dei dati del Comune di Cremona siano a tutti gli effetti conformi alla normativa vigente compreso il regolamento Europeo GDPR e alle relative regole tecniche;

9. PAGAMENTI

Il pagamento dei servizi di manutenzione sarà effettuato a 30 gg dall'emissione di fatture semestrali posticipate.

Il pagamento dei servizi di assistenza agli operatori sarà effettuato a 30 gg dall'emissione di fatture in base all'effettivo consumo.