



**Cremona**

COMUNE DI CREMONA

Area Segretario Generale

ICT - Agenda digitale

SERVIZIO DI MANUTENZIONE CORRETTIVA, ADEGUATIVA, MIGLIORATIVA E ASSISTENZA, PER IL GESTIONALE SOCIALVIEW 2022 - 2023  
CIG: **ZF734DDC59**

Si richiede la migliore offerta per i servizi di manutenzione correttiva, adeguativa, migliorativa e assistenza dell'applicativo Socialview:

## **1. SERVIZI DI MANUTENZIONE**

Il servizio deve comprendere:

### **1. 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;

### **2. Manutenzione adeguativa**

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.

### **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.

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

### **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.

## **2. SERVIZI DI ASSISTENZA**

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 teleassistenza o 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 9:00 alle ore 12:30 e dalle ore 14:30 alle ore 17:00.

### **MONITORAGGIO DELL'ASSISTENZA**

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

## **3. 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.

## **4. 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.

### **5. SICUREZZA**

La ditta affidataria 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.

Nella documentazione presentata deve essere certificato che le operazioni compiute da METARETE 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;

L'offerta dovrà comprendere:

- un'offerta economica
- un documento tecnico di progetto relativo al servizio richiesto comprendente 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.

#### **PAGAMENTI**

Il pagamento dei servizi di manutenzione correttiva, adattativa, adeguativa e di assistenza avverrà

- per il 40% alla firma del contratto.
- per il 30% entro giugno di ogni annualità
- per il restante 30% entro dicembre di ogni annualità.