



**Cremona**

COMUNE DI CREMONA

Area Segretario Generale

ICT - Agenda digitale

**TRATTATIVA DIRETTA PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE SOFTWARE E ASSISTENZA SISTEMISTICA SUI PRODOTTI GEOMEDIA INSTALLATI PRESSO IL SISTEMA INFORMATIVO TERRITORIALE DEL COMUNE DI CREMONA PER L'ANNO 2022.**

**CIG: Z4E35FD442**

Si richiede la migliore offerta per i servizi di manutenzione e assistenza relativi al software Geomedia Professional .

### **1. Servizi di aggiornamento e manutenzione**

Il servizio richiesto deve comprendere:

1.1 rinnovo di n. 4 licenze Geomedia Professional concorrenti

1.2 la manutenzione ordinaria del software, che comprende la manutenzione correttiva (eliminazione degli errori) e la manutenzione migliorativa (rilascio delle nuove versioni del prodotto);

1.3 pieno supporto sistemistico per l'utilizzo delle funzionalità avanzate di Geomedia Professional finalizzato all'analisi e all'editing avanzato di dati geospaziali;

### **2. Livelli di servizio**

Il servizio dovrà garantire tempi limitati di fermo dei sistemi forniti, a fronte di malfunzionamenti, errori, o durante le operazioni di aggiornamento tecnologico quantificati secondo il seguente schema:

Tempo di accettazione richieste urgenti: 8 ore lavorative

Tempo di risoluzione richieste urgenti: 12 ore lavorative

Tempo di accettazione richieste media urgenza: 16 ore lavorative

Tempo di risoluzione richieste media urgenza: 24 ore lavorative

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, problemi con componenti installati sulle singole macchine)

### **3. Servizi di assistenza**

Gli interventi a cura del personale tecnico potranno essere richiesti con le seguenti modalità:

3.1 in teleassistenza durante gli orari di lavoro (da lunedì a venerdì dalle 9:30 alle 12:00 e dalle 15:00 alle 17:30) per i problemi che non richiedono un intervento diretto del personale tecnico

3.2 su richiesta del Comune (previo acquisto di giornate) potrà essere attivata l'assistenza on-site di personale in modalità affiancamento nel caso in cui non fosse possibile risolvere il problema in modalità da remoto.

### **4. Pagamenti**

Il pagamento del corrispettivo avverrà a 30 giorni dall'emissione di n. 2 fatture semestrali anticipate.

### **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.