



Cremona

COMUNE DI CREMONA

Area Segretario Generale

ICT - Agenda digitale

**TRATTATIVA DIRETTA PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE E
ASSISTENZA SOFTWARE DEGLI APPLICATIVI PBM E CPM ANNO 2022
CIG: Z9A35FB5C2**

DISCIPLINARE DEL SERVIZIO

Il servizio dovrà comprendere:

1. SERVIZI DI MANUTENZIONE

Il servizio deve comprendere:

1. Manutenzione correttiva - eliminazione di errori

2. manutenzione adeguativa - aggiornamenti a seguito di variazioni della normativa

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.

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.

5. log di sistema

Il servizio dovrà garantire altresì i log di sistema tracciando gli accessi al database e rendere disponibili dati di controllo e monitoraggio statistico del servizio.

2.SERVIZI DI ASSISTENZA

L'assistenza potrà essere richiesta tramite i canali:

1. portale web help desk

2. 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.

Le comunicazioni tra il fornitore e gli uffici comunali devono essere concordata in orario di ufficio dalle ore 08:30 alle 13:00 e dalle 14:30 alle 18:00;

3. 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.

4. LIVELLI DI SERVIZIO

Sono richiesti i seguenti livelli di servizio:

1. Manutenzione correttiva

Tempo di risoluzione richieste urgenti: 8 ore

Tempo di risoluzione richieste media urgenza: 3 giorni lavorativi

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 devo essere predisposti e messi in esercizio **entro il giorno stesso dell'entrata** in vigore della norma.

3. Manutenzione migliorativa:

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 dall'affidatario, 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;

7. COMPOSIZIONE DELL'OFFERTA

L'offerta deve comprendere:

- l'offerta economica
- un documento tecnico dettagliato relativo ai servizi richiesti con indicati separatamente i costi di manutenzione dei diversi moduli applicativi. Si chiede di indicare altresì i costi delle giornate di intervento in teleassistenza e onsite, da affidare con successivo ordine.

8. PAGAMENTI

La liquidazione avverrà entro 30 gg dall'emissione di fatture semestrali posticipate previa verifica di conformità contrattuale e regolarità contributiva.