



Cremona

COMUNE DI CREMONA

Area Segretario Generale

ICT - Agenda digitale

TRATTATIVA DIRETTA PER L'AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI MANUTENZIONE E DI HOSTING SITO TURISMOCREMONA.IT - ANNI 2022 - 2023

CIG: Z5635B2652

Explora Spa ha aderito al contratto quadro per i servizi di Cloud Computing, di Sicurezza, di realizzazione di Portali e Servizi online e di Cooperazione applicativa per le Pubbliche Amministrazioni (ID SIGEF 1403) stipulato tra Consip e l'RTI aggiudicatario.

Si richiede la migliore offerta per le attività di seguito elencate:

SERVIZI DI HOSTING

Hosting su un Data Center (il medesimo che Explora SpA utilizza per il proprio sito www.in-lombardia.it, il cui gestore viene identificato attraverso la modalità dell'SPC Cloud) delle pagine del sito www.turismocremona.it, tale da rendere il medesimo sito accessibile dalla rete internet a tutti gli utenti e stakeholder;

Il servizio di hosting dovrà comprendere anche:

- backup automatico con retention pari a 5 gg;
- spazio web sufficiente per l'attuale alberatura del sito, anche a fronte di integrazione nei singoli contenuti descrittivi;
- supporto dedicato in caso di errori e malfunzionamenti (secondo gli SLA previsti da SPC-Cloud);
- una quantità di banda mensile adeguata per il traffico generato dal sito

SERVIZI DI MANUTENZIONE

Si richiedono i seguenti servizi:

- manutenzione ordinaria per l'aggiornamento del CMS;
- assistenza tecnica per un numero di giornate pari a 5.

Inoltre devono essere garantite:

- 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.

LIVELLI DI SERVIZIO

Per i livelli di servizio fare riferimento al documento di SPC Cloud "INDICATORI DI QUALITÀ DELLA FORNITURA – Lotto 1" della Procedura ristretta, suddivisa in 4 Lotti, per l'affidamento dei servizi di cloud computing, di sicurezza, di realizzazione di portali e

servizi online e di cooperazione applicativa per le pubbliche amministrazioni - ID Sigef 1403

In dettaglio sono richiesti i seguenti livelli di servizio: le richieste inviate tramite il servizio di Help Desk relative ad anomalie e/o richiesta di informazioni vanno risolte entro tempo di risoluzione massimo ed effettivo, ed è misurato dal momento dell'apertura di ciascun ticket fino alla sua chiusura tecnica, al netto del tempo durante il quale ciascun ticket è posto in pending.

Il tempo di risoluzione massimo varia in funzione della priorità attribuita al problema:

- Priorità 1: problema di tipo bloccante, per cui è impedito agli utenti l'utilizzo dei servizi ed alle eventuali componenti funzionali dei singoli servizi;
- Priorità 2: problema per cui è impedito agli utenti l'utilizzo di una funzione del servizio in alcune specifiche condizioni (ad esempio per alcuni dati di input);
- Priorità 3: richiesta di tipo informativo per cui risulta difficoltoso per gli utenti l'utilizzo di una funzione del servizio o sono necessarie ulteriori informazioni (o materiale documentale a supporto) o richieste relative a problematiche amministrative/contrattuali.

Si precisa che la priorità inizialmente attribuita potrà comunque essere modificata su richiesta dei referenti dell'Amministrazione. A titolo esemplificativo e non esaustivo, tra gli eventi che potrebbero comportare una richiesta in tal senso si possono citare:

- la concomitanza di molteplici segnalazioni di disservizio riconducibili alla stessa causa;
- la sussistenza di situazioni di particolare criticità per l'Amministrazione (per esempio, la prossimità di scadenze di importanza significativa).

La seguente tabella indica i tempi massimi di risoluzione in funzione della priorità attribuita al problema.

Priorità del problema	T_limite - Tempo massimo di risoluzione (ore lavorative)
Priorità 1	≤ 4 ore
Priorità 2	≤ 8 ore
Priorità 3	≤ 12 ore

DURATA DELL'AFFIDAMENTO

L'affidamento avrà decorrenza dalla data di esecutività della determina di affidamento sino al 31/12/2023;

VALORE DELL'AFFIDAMENTO

Il valore dell'affidamento sarà individuato dal ribasso sulla base d'asta di Euro 6.600,00 (oltre IVA 22%) per gli anni 2022 e 2023 a seguito di trattativa diretta da effettuarsi sulla piattaforma telematica Sintel.

COMPOSIZIONE DELL'OFFERTA

L'offerta dovrà comprendere:

- un'offerta economica con indicato il costo del servizio;
- un documento tecnico col dettaglio dei servizi richiesti;
- si richiede al fornitore la garanzia che i dati del portale di Cremona saranno gestiti

secondo normativa vigente;

- si richiede al fornitore di garantire adeguati livelli di sicurezza a salvaguardia dei dati.

PAGAMENTI

Il pagamento dei servizi di hosting e manutenzione ha carattere di canone anticipato SaaS di utilizzo del Servizio e verrà liquidato alla sottoscrizione del contratto per l'anno 2022 e a gennaio 2023 per l'anno 2023 previa verifica di conformità contrattuale e di regolarità contributiva.

INADEMPIENZE E PENALITÀ

Per le inadempienze e le penalità fare riferimento al documento di SPC Cloud "APPENDICE 1 AL CAPITOLATO TECNICO INDICATORI DI QUALITÀ DELLA FORNITURA – Lotto 1" della Procedura ristretta, suddivisa in 4 Lotti, per l'affidamento dei servizi di cloud computing, di sicurezza, di realizzazione di portali e servizi online e di cooperazione applicativa per le pubbliche amministrazioni - ID Sigef 1403 disponibile al link <https://www.cloudspc.it/ContrattoQuadro.html>.

PRIVACY

Il Comune di Cremona è responsabile del trattamento dei dati personali eventualmente raccolti ai sensi della vigente normativa sulla Privacy, in particolare nel rispetto del Regolamento UE 2016/679 (GDPR).

L'affidatario del servizio viene incaricato come Responsabile esterno per le modalità di raccolta dei dati e del loro trattamento.

L'Affidatario ha l'obbligo di rispettare il Regolamento UE 2016/679 (GDPR), di mantenere riservati i dati e le informazioni di cui venga a conoscenza, non divulgandoli in alcun modo e non utilizzandoli per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione del contratto.

L'affidatario potrà citare i termini essenziali del contratto nei casi in cui fosse condizione necessaria per la partecipazione a gare ed appalti, previa comunicazione all'Amministrazione del Comune di Cremona.

RISOLUZIONE, RECESSO, CONTROVERSIE

Il Comune di Cremona si riserva la facoltà di risolvere il contratto nel caso in cui ricorrano le condizioni di cui al comma 1 dell'art. 108 del D.Lgs. n. 50/2016.

Inoltre, l'Amministrazione risolverà unilateralmente il contratto al verificarsi delle condizioni di cui ai commi 2, 3 e 4 dell'art. 108 del D.Lgs. n. 50/2016.

La risoluzione del contratto sarà preceduta dalla contestazione dell'addebito, con lettera raccomandata A.R. ovvero tramite PEC indirizzata alla ditta aggiudicataria, con l'indicazione di un termine per le relative giustificazioni.

Decorso infruttuosamente tale termine senza che il gestore abbia fatto pervenire le giustificazioni e/o controdeduzioni e, comunque, ove queste non siano ritenute sufficienti ad escludere la sua responsabilità, il dirigente procederà alla risoluzione del rapporto. In tale caso l'Amministrazione Comunale potrà continuare la gestione direttamente o affidarla ad altra impresa, addebitando alla ditta inadempiente qualsiasi maggior onere sopportato avvalendosi sui crediti.

L'Amministrazione Comunale si riserva la facoltà di recedere dal contratto in applicazione:

- degli artt. 1373 e 1671 del Codice Civile
- dell'art. 48. co.17°, D.Lgs. 50/2016

nei termini e con le modalità previste dall'art. 108 del D.Lgs. n. 50/2016.