



Cremona

COMUNE DI CREMONA
Area Segretario Generale
Servizio ICT - Agenda digitale

**TRATTATIVA DIRETTA PER I SERVIZI DI AGGIORNAMENTO E ASSISTENZA DELLO
SPORTELLO POLIFUNZIONALE TELEMATICO E SERVIZI A CORREDO PER IL
PERIODO 2022 – 2023.**

CIG: Z093645457

Indice generale

| | |
|-----------------------------------|---|
| 1. OGGETTO..... | 2 |
| 2. SERVIZI RICHIESTI..... | 2 |
| 3 - LIVELLI DI SERVIZIO..... | 3 |
| 4. VALORE DELL'AFFIDAMENTO..... | 4 |
| 5. COMPOSIZIONE DELL'OFFERTA..... | 4 |
| 6. PAGAMENTI..... | 4 |
| 7. CLAUSOLE FINALI..... | 5 |

1. OGGETTO

L'oggetto dell'affidamento sono i servizi di aggiornamento e assistenza dello sportello polifunzionale telematico e servizi a corredo per il periodo 2022 – 2023.

2. SERVIZI RICHIESTI

A - SERVIZIO DI AGGIORNAMENTO E ASSISTENZA SPORTELLO TELEMATICO

1. Il servizio deve garantire l'aggiornamento allineato alla tecnologia disponibile beneficiando delle nuove funzionalità sviluppate e assicurando la continuità di buon funzionamento per la piattaforma Sportello Telematico;
2. Il servizio deve garantire: l'aggiornamento dei software, l'aggiornamento dei contenuti standard, la formazione continua, l'assistenza, per la piattaforma Sportello Telematico; viene richiesto che in caso di cambiamenti sostanziali soprattutto per quanto riguarda il file xml necessario alla protocollazione automatica il Comune venga avvisato almeno 10 giorni prima della modifica in modo da predisporre i necessari adeguamenti nei software del Comune.
3. Viene richiesta una dichiarazione di conformità alla privacy come previsto dal GDPR ((*General Data Protection Regulation- Regolamento UE 2016/679*)
4. Il servizio è da intendersi per gli anni 2022 - 2023. L'assistenza è erogata in normale orario di ufficio: dalle ore 9:00 alle ore 13:00 e dalle ore 14:00 alle ore 18:00.
5. Base d'asta del Servizio € 21.000.

B - SERVIZIO DI AGGIORNAMENTO E ASSISTENZA PIATTAFORMA SOLO1

1. Il servizio deve garantire l'aggiornamento allineato alla tecnologia disponibile beneficiando delle nuove funzionalità sviluppate e assicurando la continuità di buon funzionamento per la piattaforma Solo1 per tutte le postazione sulle quali è installata;
2. Il servizio deve garantire: l'aggiornamento dei software, l'aggiornamento dei contenuti, la formazione continua, l'assistenza, per la piattaforma Solo1 per tutte le postazione sulle quali è installata;
3. Viene richiesta una dichiarazione di conformità alla privacy come previsto dal GDPR ((*General Data Protection Regulation- Regolamento UE 2016/679*)
4. Il servizio è da intendersi per per gli anni 2022 - 2023. L'assistenza è erogata in normale orario di ufficio: dalle ore 9:00 alle ore 13:00 e dalle ore 14:00 alle ore 18:00.
5. Base d'asta del Servizio € 7000.

C - SERVIZIO DI HOSTING del sistema di front-office

1. il Servizio deve garantire i massimi livelli di sicurezza, affidabilità e continuità e la tutela dei dati secondo la normativa GDPR (*General Data Protection Regulation- Regolamento UE 2016/679*)
2. Il servizio è da intendersi per per gli anni 2022 - 2023. L'assistenza dovrà essere garantita 7 giorni su 7 nell'arco delle 24 ore.

3. Base d'asta del Servizio € 5.000.

4. Viene richiesta una dichiarazione in merito alla qualificazione del Cloud utilizzato per il software in uso al Comune di Cremona, vale a dire la posizione di GLOBO nel percorso di qualificazione del Cloud da parte di Agid per poter erogare servizi per la pubblica amministrazione. Per approfondimenti si rimanda alla pagina <https://www.agid.gov.it/it/infrastrutture/cloud-pa> e alla notizia <https://www.agid.gov.it/it/agenzia/stampa-e-comunicazione/notizie/2018/12/20/cloud-pa-il-31-marzo-2019-amministrazioni-possono-acquisire-solo-servizi-cloud>

D - SERVIZIO DI MANUTENZIONE ADEGUATIVA, EVOLUTIVA E ASSISTENZA E SERVIZI PROFESSIONALI.

1. Il servizio deve garantire l'aggiornamento e la manutenzione dei contenuti e dei moduli personalizzati del Comune di Cremona assicurando la continuità di buon funzionamento sia in caso di malfunzionamento sia in caso di evoluzione normativa.

2. Il servizio deve recepire le indicazioni di manutenzione adeguativa ed evolutiva richiesti dal Comune di Cremona sui contenuti e sui moduli personalizzati.

3. Il servizio deve progettare e sviluppare nuovi contenuti e moduli personalizzati se richiesti del Comune di Cremona.

4. La progettazione ed esecuzione di nuovi workflow in ambiente SOLO1 restano in capo al Comune di Cremona.

5. Possono essere richiesti servizi professionali per progetti o attività correlate piattaforma Sportello Telematico e Solo1: es. integrazione con altri software, etc.

6. Il servizio è richiesto per un'attività fino ad un massimo di 60 ore, da svolgere on line e/o on site.

7. Dovranno essere forniti report mensili relativi agli interventi richiesti e ai tempi di risoluzione delle richieste dall'apertura della chiamata fino alla chiusura attraverso il monitoraggio di tutti gli stati nei quali può trovarsi la richiesta.

8. Il servizio è da intendersi per per gli anni 2022 – 2023.

9. Base d'asta del Servizio € 6.000.

10. L'operatore economico si impegna ad erogare eventuali ore residue senza ulteriori oneri per il Comune di Cremona nel corso dell'anno successivo alla scadenza contrattuale.

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.

3 - LIVELLI DI SERVIZIO

I livelli di servizio sono da intendersi relativi sia al Servizio 1-2 di Aggiornamento e Assistenza sportello telematico e Piattaforma SOLO1 sia al Servizio 4 – di Manutenzione Adeguativa, Evolutiva e Assistenza e Servizi professionali

Sono richiesti i seguenti livelli di servizio:

- Aggiornamenti procedimenti standard per adeguamenti normativi: **entro il giorno stesso dell'entrata** in vigore della norma purché ci sia un preavviso di 30 giorni sui contenuti della norma.

- Tempo di accettazione ticket urgenti: 1giorno*
- Tempo di risoluzione ticket urgenti:2 giorni*
- Tempo di accettazione ticket media urgenza: 4 giorni*
- Tempo di risoluzione ticket media urgenza: 8 giorni*
- Tempo di accettazione ticket non urgenti i: 10 giorni*
- Tempo di risoluzione ticket non urgenti: 21 giorni*

* giorni solari effettivi. Il tempo della risoluzione parte dal tempo dell'accettazione

Dove:

- Per **ticket urgenti** si intende la segnalazione di malfunzionamenti dello sportello telematico o di Solo 1, oppure di correzioni ai procedimenti (contenuti o moduli) sia standard, sia personalizzati, che risultano bloccare il regolare servizio esposto o che hanno gravi indicazioni errate nella scheda descrittiva del servizio, tali da non permettere la presentazione del procedimento.
- Per **ticket di media urgenza** si intendono le segnalazioni che non bloccano il procedimento (contenuti o moduli), ma contengono errori di contenuto o moduli da correggere in tempi medio-brevi, oppure la creazione di nuovi moduli personalizzati urgenti
- Per **ticket non urgenti** si intendono le proposte di miglioramento ai contenuti o moduli standard e la creazione di nuovi moduli personalizzati. Per contenuti e moduli standard avere risposta se vengono accolte o meno le proposte di miglioramento, entro i 21 giorni, mentre invece la creazione del nuovo modulo deve essere realizzata entro i 21 giorni, dopo l'accettazione del ticket)

4. VALORE DELL'AFFIDAMENTO

Il valore stimato dell'affidamento è di euro XXXX,00 (XXXXXXXX) + Iva 22%.

Non sono previsti costi per la sicurezza in quanto il servizio si configura come attività prevalentemente di tipo intellettuale, e non si rende pertanto necessaria la predisposizione del Documento Unico di Valutazione dei Rischi Interferenziali (D.U.V.R.I).

5. COMPOSIZIONE DELL'OFFERTA

L'offerta dovrà comprendere:

- l'offerta economica.
- un documento tecnico relativo ai servizi richiesti che recepisca i contenuti del presente documento e che indichi separatamente i costi dei quattro servizi (A-B-C-D).

6. PAGAMENTI

Il pagamento dei servizi A, B e C, avverrà entro 30 giorni dall'emissione di fatture semestrali posticipate.

Il pagamento del servizio di manutenzione adeguativa, evolutiva e assistenza e servizi professionali (D) avverrà con fatturazione mensile in base al consumo effettivo, fino ad esaurimento.

7. CLAUSOLE FINALI

Inadempienze e penalità. Nel caso di inadempienze rispetto a quanto previsto dalla presente scheda tecnica e dal contratto, il Comune invierà formale diffida con descrizione analitica e motivata delle contestazioni addebitate e con invito a conformarsi immediatamente alle prescrizioni violate.

Nel caso in cui le giustificazioni eventualmente addotte, che dovranno comunque pervenire al Comune entro il termine stabilito nella diffida, non fossero ritenute soddisfacenti dall'Amministrazione e dopo un richiamo scritto per il quale non siano pervenute o non siano state accolte le giustificazioni addotte dalla ditta aggiudicataria, si procederà ad applicare:

una penale pari ad € 100 per ogni giorno di ritardo rispetto ai livelli di servizio previsti al punto 4

Verranno tollerati ritardi oltre i limiti sopra previsti solo in caso di eventi straordinari di particolare gravità e a fronte di documentata motivazione.

Si procederà all'applicazione delle penalità su descritte previa comunicazione PEC. L'Impresa ha facoltà di presentare le proprie controdeduzioni scritte entro il termine di 10 (dieci) giorni lavorativi dal ricevimento della lettera di contestazione.

Decorso infruttuosamente tale termine senza che il gestore abbia fatto pervenire le proprie osservazioni e/o controdeduzioni e, comunque, ove queste non siano ritenute sufficienti ad escludere la sua responsabilità, il dirigente procederà alla applicazione della penalità.

Risoluzione, Recesso e 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, tramite PEC indirizzata alla ditta affidataria, 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.

qualsiasi controversia in ordine all'esecuzione del contratto tra l'Amministrazione Aggiudicatrice e l'Affidatario saranno demandate al Foro competente.