



Cremona

COMUNE DI CREMONA

Area Segretario Generale

ICT - Agenda digitale

**Disciplinare del Servizio di manutenzione software timbratori e controllo accessi per
il periodo 1° gennaio 2023 – 31 dicembre 2025
CIG: ZEE38CE27A**

- 1) Servizio di assistenza e manutenzione software.....
- 2) Modalità di erogazione del servizio di assistenza e SLA (Service Level Agreement).....
- 3) Durata del servizio.....
- 4) Importo dell'affidamento.....
- 5) Composizione dell'offerta.....
- 6) Servizio di sicurezza.....
- 7) Stipulazione del contratto e relative spese.....
- 8) Modalità dei pagamenti.....
- 9) Inadempienze e penalità.....
- 10) Trattamento dei dati personali.....
- 11) Risoluzione, recesso, controversie.....

1) Servizio di assistenza e manutenzione software

Il servizio di manutenzione software e assistenza deve prevedere:

- il mantenimento del sistema in condizione di regolare funzionamento, ciò comprende l'eventuale sostituzione parziale o totale dei software applicativi componenti il sistema;
- il rilascio di nuove release e l'allineamento software alle procedure: l'aggiornamento dei programmi con l'inserimento di nuove funzionalità conseguenti a provvedimenti o modifiche normative per l'esecuzione degli adempimenti;
- il servizio di assistenza telefonica con il supporto di un tecnico; un addetto del Comune di Cremona, sotto la guida di un tecnico della ditta, opererà sul sistema svolgendo le attività di controllo, manutenzione e configurazione del sistema, nonché le attività diagnostiche e di ripristino necessarie a riportare le condizioni di normalità dell'impianto;
- il servizio di supporto da remoto; deve prevedere l'utilizzo della modalità di connessione VPN, per il collegamento di tecnici della ditta al sistema in uso al Comune di Cremona. Il tecnico effettuerà il controllo e la manutenzione della base dati del sistema, oltre a tutte le verifiche di configurazione. Il collegamento dovrà avvenire secondo le specifiche stabilite dal Comune di Cremona e dovrà comunque essere autorizzato preventivamente e monitorato.

2) Modalità di erogazione del servizio di assistenza e SLA (Service Level Agreement)

Il servizio di help desk software deve essere:

- disponibile per 8 ore al giorno (dalle 9 alle 13 e dalle 14 alle 18) dal lunedì al venerdì;
- contattabile tramite e-mail;
- contattabile tramite telefono (da comunicare i riferimenti al Servizio ICT del Comune entro breve dall'aggiudicazione).

Al servizio di help desk software potranno essere inoltrate tutte le richieste inerenti il sistema descritto nel presente documento, siano esse legate a problematiche bloccanti, sia non bloccanti.

- **Segnalazioni bloccanti** - segnalazioni di anomalia che compromettono la funzionalità del sistema di rilevazione delle presenze e di controllo accessi: i tempi di presa in carico della segnalazione sono di 1 (una) ora; tempi di intervento devono essere garantiti entro 4 (quattro) ore.
- **Segnalazioni non bloccanti** - segnalazioni di anomalia che non compromettono la funzionalità del sistema di rilevazione delle presenze e di controllo accessi: i tempi di presa in carico della segnalazione sono di 4 (quattro) ore. Mentre i tempi di intervento devono essere garantiti entro 2 (due) giorni.

L'intervento per la risoluzione dell'anomalia può avvenire da remoto, ove sia possibile, oppure, qualora la problematica lo richiedesse, on-site, rispettando in ogni caso i tempi di presa in carico e di intervento.

3) Durata del servizio

Il servizio avrà la durata di 36 mesi, dalla data del 1° gennaio 2023 alla data 31 dicembre 2025.

4) Importo dell'affidamento

Il valore dell'affidamento sarà individuato dal ribasso sulla base d'asta di Euro 6.000 (oltre IVA 22%) a seguito di trattativa diretta da effettuarsi sulla piattaforma telematica Mepa.

Così come previsto dall'art. 106 comma 12 del D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i., la stazione appaltante - qualora in corso di esecuzione si renda necessario un aumento o una diminuzione delle prestazioni fino a concorrenza del quinto dell'importo del contratto - può imporre all'appaltatore l'esecuzione alle stesse condizioni previste nel contratto originario. L'affidatario è tenuto ad eseguirle, senza avere diritto a reclamare per tale motivo indennità o compensi di sorta fatta eccezione, in caso di incremento del servizio, del corrispettivo per la maggiore quantità di prestazioni richieste.

5) Composizione dell'offerta

L'offerta deve comprendere:

- un'offerta economica.
- un documento tecnico con le specifiche dei servizi erogati
- la certificazione che le operazioni compiute da ZUCCHETTI AXESS SPA, 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;

6) Servizio di sicurezza

Il fornitore 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.

7) Stipulazione del contratto e relative spese

L'operatore si impegna a stipulare il relativo contratto entro il termine stabilito dalla comunicazione da parte dell'Ufficio competente.

Qualora la ditta non adempia agli obblighi indicati nella suddetta comunicazione, il Comune, si riserva di revocare l'affidamento.

Tutte le spese concernenti la stipula del contratto sono a carico dell'impresa appaltatrice

8) Modalità dei pagamenti

Il pagamento del canone di manutenzione avverrà a seguito di fatture semestrali posticipate.

Le fatture saranno liquidate entro 30 giorni dal ricevimento delle stesse, previa verifica di conformità contrattuale e di regolarità contributiva.

9) Inadempienze e penalità

Nel caso di inadempienze rispetto a quanto previsto dal presente capitolato 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 questa fornisca adeguata motivazione circa la propria decisione, e dopo un richiamo scritto per il quale non siano pervenute o non siano state accolte le giustificazioni addotte dall'affidatario, si procederà ad applicare una penale pari ad € 150 per ogni giorno di ritardo rispetto ai livelli di servizio previsti.

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 con raccomandata A/R ovvero tramite 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, a seguito di contraddittorio tra le parti nel corso del quale verranno esaminati gli avvenimenti e che attesti l'inadempienza dell'Impresa, il dirigente procederà all'applicazione della penalità.

10) Trattamento dei dati personali

I dati personali presenti nella documentazione prodotta dall'operatore economico sono prescritti dalle disposizioni vigenti ai fini del procedimento per i quali sono richiesti e verranno utilizzati esclusivamente per tale scopo, nel rispetto delle vigenti normative in materia di trattamento dei dati personali.

11) 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 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.