



Cremona

COMUNE DI CREMONA

Area Segretario Generale

ICT - Agenda digitale

**TRATTATIVA DIRETTA PER IL SERVIZIO DI MANUTENZIONE E ASSISTENZA E
SERVIZI CLOUD PER I SOFTWARE APPLICATIVI VERBATEL IN USO ALLA POLIZIA
LOCALE DAL 01/01/2023 AL 31/12/2024.
CIG: Z2438E6057**

1. LO STATO ATTUALE

La Polizia Locale del Comune di Cremona, attualmente ha in uso il software Verbatel identificato nei seguenti moduli:

- 1) "**Gestinc**" - infortunistica stradale, per la gestione degli incidenti stradali (raccolta e inserimento dati, generazione automatica degli atti per il fascicolo dell'incidente, gestione statistiche e grafici di incidentalità, ecc.)
- 2) "**Rapporti di Servizio**" per la gestione dell'attività di relazione e l'invio agli altri enti dei fascicoli informatizzati (creazione, classificazione ed archiviazione dei rapporti di servizio)
- 3) "**Integra - Polizia Giudiziaria**" per la gestione dei fascicoli digitali e degli atti di Polizia Giudiziaria.
- 4) "**Centrale Operativa**" per la gestione delle comunicazioni con la cittadinanza e le risposte immediate sia in caso di emergenza che per attività di routine.
- 5) "**Rimozioni**" per la gestione delle attività legate al recupero dei veicoli (fermi, sequestri, veicoli di provenienza furtiva, ecc.)
- 6) "**Turni e servizi**" per la gestione delle attività di programmazione e pianificazione dei servizi svolti.
- 7) "**New Touch**" per la registrazione delle attività svolte esternamente, con possibilità di consultazione in tempo reale da parte della Sala radio.

2. SERVIZI RICHIESTI

Si richiede la migliore offerta per le seguenti attività:

- a) Servizio di Manutenzione
- b) Servizio di assistenza nell'uso degli applicativi
- c) Spazio cloud per i moduli attivati.

3. SERVIZI DI MANUTENZIONE

Il servizio deve comprendere:

a. Manutenzione correttiva

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;

b. Manutenzione adeguativa

Monitoraggio mensile relativamente alla disponibilità, fornita dai rispettivi produttori/sviluppatori, di nuove versioni *minor release* del software installato;

Aggiornamenti di procedimenti standard per adeguamenti normativi o di linee guida regionali. Nel caso venga meno il sinallagma e quindi decada l'equilibrio prestazione/corrispettivi, le parti procederanno a nuovi accordi.

c. 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.

Il servizio deve predisporre l'accesso alle funzionalità reportistiche agli operatori e renderli autonomi nell'estrazione di dati di loro interesse.

d. 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.

4. SERVIZIO DI ASSISTENZA

L'assistenza potrà essere richiesta tramite i canali:

1. Posta elettronica
2. service desk telefonico
3. Portale di supporto

L'assistenza deve essere garantita tramite teleassistenza o assistenza on site concordando con gli uffici la modalità migliore per assicurare la continuità del servizio.

L'assistenza deve essere erogata in orario di ufficio dalle ore (9.00-13.00; 14.00-18.00)

MONITORAGGIO DELL'ASSISTENZA

Potranno essere richiesti report mensili relativi agli interventi e ai tempi di risoluzione delle richieste.

5. SERVIZI 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.

6. DOCUMENTAZIONE

E' richiesta la messa a disposizione di documentazione aggiornata, 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.

7. LIVELLI DI SERVIZIO

Sono richiesti i seguenti livelli di servizio:

1. Manutenzione correttiva

Tempo di accettazione richieste urgenti: 4 ore*
Tempo di risoluzione richieste urgenti: 1 giorno*

Tempo di accettazione richieste media urgenza: 2 giorni*
Tempo di risoluzione richieste media urgenza: 6 giorni*

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

3. Manutenzione migliorativa:

Tempo di accettazione richieste: 3 giorni*
Tempo di risoluzione richieste: 21 giorni*

4. Manutenzione evolutiva (su richiesta)

Rispetto dei tempi concordati con gli uffici.

8. IMPORTO DELL'AFFIDAMENTO

L'importo del presente affidamento sarà determinato dal ribasso sulla base d'asta di Euro 23.000 al netto dell'IVA.

9. OFFERTA

L'offerta dovrà comprendere:

- un'offerta economica

- un documento tecnico relativo al servizio richiesto comprendente:
l'indicazione del costo dei singoli moduli in manutenzione,
l'indicazione del costo relativo allo spazio cloud
l'indicazione del costo per eventuali giornate relativa a :
a) servizi di manutenzione evolutiva
b) servizi professionali (on site/remoto)
c) servizi di formazione (on site/remoto) – esente I.V.A.

- la certificazione che le operazioni compiute da VERBATEL Srl, 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;

10. PAGAMENTI

Il pagamento dei servizi oggetto della presente trattativa sarà effettuato a 30 gg dall'emissione di fatture semestrali posticipate.