



Cremona

COMUNE DI CREMONA

Area Segretario Generale

ICT - Agenda digitale

TRATTATIVA DIRETTA PER IL SERVIZIO DI ASSISTENZA TECNICA E
MANUTENZIONE DEL SOFTWARE ROSS 1000 PER LA GESTIONE DELL'IMPOSTA DI
SOGGIORNO.
CIG: Z403BB9193

SERVIZI DI ASSISTENZA

Il servizio deve prevedere un'assistenza dedicata per le strutture ricettive, per gli addetti del Comune di Cremona e della ditta concessionaria (ICA), atta a risolvere problematiche e rispondere a tutti i dubbi che possano sorgere durante l'uso delle iverse funzionalità.

L'assistenza potrà essere richiesta tramite i seguenti canali:

1. Posta elettronica
2. service desk telefonico

Il servizio offerto deve assicurare la seguente copertura oraria: dalle ore 9 alle 13 e dalle 14.00 alle ore 17:00, dal lunedì al venerdì (festivi esclusi).

SERVIZI DI MANUTENZIONE

Il servizio deve comprendere:

1. Manutenzione correttiva

il servizio deve garantire la risoluzione di tutte i malfunzionamenti e/o bug scoperti durante tutto il periodo in cui il software è in produzione, malfunzionamenti che possono essere segnalati sia dagli addetti del Comune di Cremona sia dalle singole strutture ricettive.

2. manutenzione adeguativa

Il servizio deve garantire l'adeguamento dei parametri di determinazione dell'imposta a seguito di cambiamenti nel regolamento per l'applicazione dell'imposta di soggiorno del Comune di Cremona; il Comune di Cremona provvederà ad informare Gies Srl di queste variazioni con congruo anticipo rispetto alla data di applicazione.

Il servizio deve inoltre garantire gli aggiornamenti necessari per adeguare il software ad eventuali variazioni della normativa nazionale di riferimento.

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.

LIVELLI DI SERVIZIO

Sono richiesti i seguenti livelli di servizio:

1. Manutenzione correttiva

Tempo di accettazione ticket urgenti: 4 ore lavorative

Tempo di risoluzione ticket urgenti: 8 ore lavorative

Tempo di accettazione ticket media urgenza: 8 ore lavorative

Tempo di risoluzione ticket media urgenza: 16 ore lavorative

Per **ticket urgente** si intende la segnalazione di malfunzionamenti del software in oggetto che risultano bloccare il regolare servizio.

Per **ticket di media urgenza** si intende la segnalazione di malfunzionamenti che non bloccano il servizio.

2. manutenzione adeguativa

Aggiornamenti dovuti a variazioni del regolamento comunale: entro la data di applicazione del nuovo regolamento.

Aggiornamenti di procedimenti per adeguamenti normativi: entro il giorno stesso dell'entrata in vigore della norma.

Nel caso venga meno il sinallagma e quindi decada l'equilibrio prestazione/corrispettivi, le parti procederanno a nuovi accordi.

3. manutenzione migliorativa

Rispetto dei tempi concordati con gli uffici.

4. manutenzione evolutiva (su richiesta)

Rispetto dei tempi concordati con gli uffici.

DOCUMENTAZIONE

E' richiesta la messa a disposizione di una manualistica esplicativa ed esaustiva sia in cartaceo che tramite brevi video/tutorial delle funzionalità applicative da fornire alle strutture ricettive per consentire loro di operare in autonomia.

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.

INADEMPIENZE E PENALITA'

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.

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 sopra 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, il dirigente procederà alla applicazione della penalità.

COMPOSIZIONE DELL'OFFERTA

L'offerta deve comprendere:

- un'offerta economica
- un documento tecnico relativo ai servizi richiesti con il dettaglio delle funzionalità a disposizione.
- la certificazione che le operazioni compiute da GIES 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.

PAGAMENTI

La liquidazione avverrà a seguito di fatture semestrali posticipate previa verifica di conformità contrattuale e regolarità contributiva.

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.

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