



Cremona

COMUNE DI CREMONA

Area Segretario Generale

ICT - Agenda digitale

**SERVIZIO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE DEGLI APPLICATIVI DELLA
PIATTAFORMA XARC-SIGLA IN USO PRESSO IL COMUNE DI CREMONA PER
L'ANNO 2024.**

Si richiede la migliore offerta per i servizi di assistenza e manutenzione correttiva, adeguativa, migliorativa ed evolutiva di tutti gli applicativi in uso presso questa amministrazione con il dettaglio dei costi dei singoli moduli.

XArc/Base	Workflow Base
XArc/Web	Sistema Pratiche On-Line
XArc/GP	Guida Procedurale
XArc/PG	Protocollo Generale
XArc/PE	Pratiche Edilizie
XArc/GC	Commissioni Edilizie
XArc/AE	Attività Economiche
XArc/SP	Suolo Pubblico/Plateatico

1. SERVIZI DI MANUTENZIONE

Il servizio deve comprendere:

1. Manutenzione correttiva

2. manutenzione adeguativa

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.

INTERVENTI TECNICI (on site/da remoto)

Con riferimento ai servizi di manutenzione evolutiva dovranno essere previste 3 giornate di interventi on site/da remoto incluse nell'offerta con riguardo ad uno o più moduli secondo le esigenze degli uffici.

2.SERVIZI DI ASSISTENZA

L'assistenza potrà essere richiesta tramite i canali:

1. Posta elettronica
2. service desk telefonico

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

Le comunicazioni tra il fornitore e gli uffici comunali devono essere concordata in orario di ufficio dalle ore 9:00 alle ore 13:00 e dalle ore 14:30 alle ore 17:00.

Al fornitore deve essere garantita la possibilità di intervenire in autonomia sui sistemi di sua competenza tramite accesso con VPN in orari compatibili con le esigenze di aggiornamento.

MONITORAGGIO DELL'ASSISTENZA

Dovranno essere forniti report mensili relativi agli interventi richiesti e ai tempi di risoluzione dall'apertura della richiesta fino alla chiusura .

3. 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.

4. 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 devo 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.

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

5. SICUREZZA

La ditta affidataria 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.

Nella documentazione presentata deve essere certificato che le operazioni compiute da SIG.LA 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;

6. INADEMPIENZE E PENALITA'

Nel caso di inadempienze rispetto a quanto previsto 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 su descritte previa comunicazione 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.

7. COMPOSIZIONE DELL'OFFERTA

L'offerta deve comprendere:

- l'offerta economica
- un documento tecnico dettagliato relativo ai servizi richiesti con indicati separatamente i costi di manutenzione dei diversi moduli applicativi.

8. PAGAMENTI

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