



Cremona

COMUNE DI CREMONA

Area Segretario Generale

ICT - Agenda digitale

**TRATTATIVA DIRETTA PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA E
MANUTENZIONE DEGLI APPLICATIVI DELLA PIATTAFORMA JENTE IN USO
PRESSO IL COMUNE DI CREMONA PER L'ANNO 2024.**

Indice generale

1. OGGETTO.....	1
2. SERVIZI RICHIESTI.....	2
3. LIVELLI DI SERVIZIO.....	3
4. VALORE DELL'AFFIDAMENTO.....	4
5. SICUREZZA.....	4
6. COMPOSIZIONE DELL'OFFERTA.....	4
7. PAGAMENTI.....	4
8. INADEMPIENZE E PENALITA'.....	4
9. RISOLUZIONE, RECESSO, CONTROVERSIE.....	5

1. OGGETTO

L'oggetto dell'affidamento è il servizio di assistenza e manutenzione degli applicativi della piattaforma Jente in uso presso il Comune di Cremona per l'anno 2024.

2. SERVIZI RICHIESTI

SERVIZIO 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.

5. installazione aggiornamenti

L'affidatario dovrà installare gli aggiornamenti applicativi da lui sviluppati sui server resi disponibili nel Cloud Service Provider del Comune di Cremona.

La finestra temporale di installazione va concordata di volta in volta con il Servizio ICT e Agenda Digitale del Comune di Cremona e deve essere effettuata con gli appositi account che il Comune, insieme al CSP, rendono disponibili.

Interventi tecnici (on site/da remoto)

Con riferimento ai servizi di manutenzione evolutiva dovranno essere previste 5 giornate di interventi on site/da remoto incluse nell'offerta con riguardo ad uno o più moduli secondo le esigenze degli uffici.

SERVIZI DI ASSISTENZA

L'assistenza potrà essere richiesta tramite i canali:

1. Portale web
2. Posta elettronica
3. 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.

L'assistenza deve essere erogata in orario di ufficio dalle ore 9:00 alle ore 13:00 e dalle ore 14:30 alle ore 17:00.

Monitoraggio dell'assistenza

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.

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

Sono richiesti i seguenti livelli di servizio:

1. Manutenzione correttiva

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

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

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, (ad esempio errori di contenuto, errori su operazioni consuete, modulistica da correggere/aggiornare, problemi con componenti installati sulle singole macchine)

2. manutenzione adeguativa

Aggiornamenti di procedimenti standard 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:

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

4. manutenzione evolutiva (su richiesta)

Rispetto dei tempi concordati con gli uffici.

5. installazione aggiornamenti

L'affidatario dovrà installare gli aggiornamenti applicativi subito dopo il collaudo degli stessi ma concordando la finestra temporale con il Servizio ICT e Agenda Digitale del Comune di Cremona nel rispetto della maggior continuità possibile per gli utenti. Preferibilmente nelle ore serali da lunedì a giovedì.

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

4. VALORE DELL'AFFIDAMENTO

Il valore stimato dell'affidamento è di euro 51.500,00 (cinquantunomilacinquecento) + 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. 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 Municipia 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. COMPOSIZIONE DELL'OFFERTA

L'offerta deve comprendere:

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

7. PAGAMENTI

La liquidazione avverrà a seguito di fatture trimestrali posticipate previ verifica di conformità contrattuale e regolarità contributiva.

8. 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 affidataria, 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 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.

9. 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, 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.