



**Cremona**

COMUNE DI CREMONA

Area Segretario Generale

ICT - Agenda digitale

**TRATTATIVA DIRETTA PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE E ASSISTENZA SOFTWARE CIVILIA NEXT E CPM PER L'ANNO 2024 CON PASSAGGIO AL SAAS E RELATIVA FORMAZIONE.**

***DISCIPLINARE DEL SERVIZIO***

Il servizio dovrà comprendere:

**1. SERVIZI DI MANUTENZIONE**

Il servizio deve comprendere:

**1.1. Manutenzione correttiva** - eliminazione di errori

**1.2. manutenzione adeguativa** - aggiornamenti a seguito di variazioni della normativa

**1.3. 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.

**1.4. 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.

**2. SERVIZI DI ASSISTENZA**

L'assistenza potrà essere richiesta tramite portale web help desk.

L'assistenza potrà essere erogata in caso di necessità anche tramite teleassistenza concordando con gli uffici la modalità migliore per assicurare la continuità del servizio. Attività come l'installazione e la formazione non sono comprese nel servizio di assistenza, così come l'assistenza on site.

Le comunicazioni tra il fornitore e gli uffici comunali devono essere concordata in orario di ufficio dalle ore 08:30 alle 13:00 e dalle 14:30 alle 18:00;

### 3. DOCUMENTAZIONE

E' richiesta la messa a disposizione di documentazione 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:

#### 4.1. Manutenzione correttiva

Tempo di risoluzione richieste urgenti: 2 giorni lavorativi

Tempo di risoluzione richieste media urgenza: 7 giorni lavorativi

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)

#### 4.2. Manutenzione adeguativa

E' incluso nel canone, il rilascio di aggiornamenti e sviluppi resi necessari dalla modifica, integrazione o emissione di normative nazionali applicabili; gli aggiornamenti devono essere predisposti e messi in esercizio **entro il giorno stesso dell'entrata** in vigore della norma.

#### 4.3. Manutenzione migliorativa:

Le attività di manutenzione migliorativa, relative ad innovazione tecnologica o a migliorie di funzionamento decise ed implementate dall'affidatario per un avanzamento del sistema saranno fruibili dal Comune di Cremona senza ulteriori costi.

#### 4.4. Manutenzione evolutiva (su richiesta)

Le attività di manutenzione evolutiva o di personalizzazioni richieste dal Comune saranno soggette a valutazione di fattibilità da parte dell'affidatario, il cui esito sarà comunicato entro 30 giorni dalla richiesta, e, se necessario, a separata quotazione economica.

### 5. INTEROPERABILITA'

**5.1** Il Comune di Cremona attiverà nel mese di ottobre 2024 un proprio gateway-PDND certificato per l'interoperabilità, per accentrare tutte le comunicazioni per e da PDND. Tutti i fornitori del Comune che comunicano in autonomia dati alla PDND per conto dell'Ente, a

quel punto saranno chiamati a inviare i dati in formato API all'Ente il quale provvederà a comunicarli alla PDND attraverso il proprio gateway-PDND.

La ditta affidataria è tenuta a supportare l'ente nello switch della destinazione delle informazioni relative al ciclo di vita degli appalti da BDNCP al gateway-PDND del Comune di Cremona, con modalità e tempistiche da concordare.

**5.2** Si richiede al fornitore la disponibilità, senza ulteriori costi del proprio catalogo delle API e quindi la fruizione delle stesse per fornitori terzi che devono integrarsi.

**5.3** Eventuali integrazioni, richieste a Teamsystem, verso altri sistemi dell'Ente di fornitori terzi, dovranno essere effettuate tramite API REST. I tempi, i costi di eventuali integrazioni dovranno essere concordati con gli uffici.

## **6. DATI**

**6.1** I dati trattati dai software oggetto del presente disciplinare sono di proprietà del Comune di Cremona. L'affidatario è tenuto a mettere a disposizione strumenti per poter scaricare i dati sui sistemi dell'Ente, durante la commessa e nella phase-out

### **6.2 log di sistema**

Il servizio dovrà garantire l'accesso e l'esportazione in formati aperti dei log di sistema; Questi dovranno possedere specifiche caratteristiche, fra cui:

- Completezza, ovvero riguardare sia il tipo di operazione inerente i dati (compreso l'accesso e la consultazione), sia i soggetti che compiono detta operazione;
- inalterabilità e quindi immodificabilità;
- verificabilità, devono poter consentire il controllo del corretto utilizzo dei dati.

Sarà necessario inoltre che i Log tengano traccia dell'orario in cui la determinata operazione è stata eseguita

## **7. 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 dall'affidatario, 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;

## **8. 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. Si chiede di indicare altresì i costi delle

giornate di intervento in teleassistenza e onsite, da affidare con eventuale, successivo ordine.

## **9. PAGAMENTI**

La liquidazione avverrà entro 30 gg dall'emissione di fatture semestrali posticipate previa verifica di conformità contrattuale e regolarità contributiva.