

ALLEGATO 5
LIVELLI DI SERVIZIO

INDICE

CONTENUTO	1
1. LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI PER LE ATTIVITÀ DI SVILUPPO SOFTWARE	6
2. LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI PER LE ATTIVITÀ DI SUPPORTO	10
3. LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI PER I PRODOTTI SERVIZI SPECIFICI COMUNI	12
3.1 GENERALITÀ	12
3.1.1 Manutenzione applicazioni software in esercizio	13
3.1.2 Assistenza centrale agli utenti	14
3.1.3 Esercizio Rete	17
3.1.4 Conduzione tecnica, sistemistica ed operativa dei sistemi mainframe	18
3.1.4.1 Gestione delle Elaborazioni	18
3.1.4.2 Manutenzione degli ambienti software di Sistema	19
3.1.4.3 Gestione della sicurezza	20
3.1.5 Conduzione tecnica, sistemistica ed operativa dei sistemi open centrali	20
3.1.6 Conduzione tecnica, sistemistica periferica	22
3.1.7 Disaster Recovery base	23
3.1.8 Disaster Recovery esteso	24
3.1.9 Sistema di posta elettronica e servizi Internet	26

3.1.10	Formazione E_learning	27
3.1.11	Gestione documentale e protocollo informatico	28
3.1.12	Governo del Contratto Quadro	29
4.	LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI PER LE ACQUISIZIONI DI BENI	31

CONTENUTO

Il presente documento contiene i termini e le definizioni che vengono utilizzati nelle descrizioni dei Livelli di Servizio e delle Penali relativi al supporto, allo sviluppo software e ai Prodotti/Servizi Specifici comuni forniti.

I parametri di qualità, i relativi valori dei Livelli di Servizio con le correlate penali da osservare per il conseguimento di Prodotti/Servizi Specifici delle Strutture Organizzative, vengono riportati in appositi allegati ai Contratti Esecutivi di competenza di ciascuna Struttura Organizzativa.

Restano ferme le tutele previste dal codice civile e dalla normativa applicabile a favore delle Strutture Organizzative nel caso di inadempimenti da parte di Sogei, pregiudizievoli per il buon andamento della attività amministrativa ed il raggiungimento del pubblico interesse.

TERMINI/DEFINIZIONI

Si riportano nel seguito i termini e le definizioni di riferimento utilizzati nelle descrizioni dei Livelli di Servizio relativi ai prodotti/servizi forniti.

Arrotondamenti

Ai fini del calcolo dello scostamento tra le percentuali effettive e quelle contrattuali le prime devono essere arrotondate:

- nel caso di aumenti o riduzione dello 0,1%, si arrotonda allo 0% per scostamenti compresi tra lo 0,000% e lo 0,049% ed allo 0,1% per scostamenti superiori;

- nel caso di aumenti o riduzioni dell'1%, si arrotonda allo 0% per scostamenti compresi tra lo 0,00% e lo 0,49% ed all'1% per scostamenti superiori.

Ai fini del calcolo delle ore di ritardo, le frazioni sono così arrotondate:

- da 1 a 29 minuti: zero ore;
- da 30 a 59 minuti: 1 ora.

Difettosità del software

Si intende il numero di errori software riscontrati, e ponderati rispetto alla fascia di età, dopo il rilascio in esercizio, per ogni 1000 Function Point. Per il calcolo dell'indice di difettosità viene considerato il totale dei Function Point relativi alle applicazioni in esercizio della Struttura Organizzativa che siano state utilizzate almeno una volta nei due anni solari precedenti l'inizio del "periodo di osservazione contrattuale".

Errore software

Si considera un errore software ogni intervento correttivo sul software innescato da uno o più problemi. Verranno considerati tutti i problemi segnalati, sullo strumento utilizzato per tracciatura del servizio di assistenza alla data di completa distribuzione della versione corretta del software. Resta inteso che più segnalazioni relative allo stesso problema software vengono considerate una sola volta ai fini del conteggio nel livello di servizio.

La modalità di rilevazione degli errori sarà definita dalla "Procedura di rilevazione dell'errore" che sarà fornita al Dipartimento delle Finanze.

Finestra Temporale di erogazione del servizio

Arco di tempo in cui il servizio deve essere erogato; i livelli di servizio sono calcolati sugli orari di erogazione dei servizi oggetto del presente documento, salvo diversa esplicita indicazione .

Giorni

Giorni lavorativi, salvo ove espressamente indicato.

Importi delle penali

Le penali sono tutte espresse in Euro.

Ore

Ore lavorative ovvero ore ricadenti nella finestra temporale di erogazione, salvo diversa esplicita indicazione.

Percentuale di disponibilità complessiva dei sistemi telematici/web

Media aritmetica delle percentuali di disponibilità rilevate per i diversi sistemi telematici/web.

Percentuale di disponibilità complessiva del servizio TP

Media aritmetica delle percentuali di disponibilità rilevate per i diversi collegamenti TP.

Percentuali di disponibilità del singolo collegamento TP

Percentuale di tempo durante il quale un singolo collegamento TP è funzionante (ovvero non vi è interruzione di servizio) rispetto alla finestra di erogazione temporale del servizio stesso.

Percentuale di disponibilità di un singolo sistema telematico/web

Percentuale di tempo durante il quale un singolo sistema telematico/web è funzionante (ovvero non vi è interruzione di servizio) rispetto alla finestra di erogazione temporale del servizio stesso.

Periodo di osservazione contrattuale

Arco di tempo entro il quale avviene la misurazione dei livelli di servizio. La sua durata, non necessariamente uguale per tutti i servizi, determina la frequenza delle necessarie rilevazioni ai fini dell'applicazione delle penali. Tuttavia, i dati rilevanti ai fini della verifica del rispetto dei livelli di servizio potranno essere aggiornati anche con frequenza superiore, concordata caso per caso fra l'Amministrazione e la Società, per permettere un efficace monitoraggio dell'andamento dei vari servizi.

Tempo di intervento

Tempo intercorrente tra la segnalazione del disservizio e la notifica all'Utente della diagnosi di massima e del tempo di ripristino previsto.

Tempo di ripristino

Tempo intercorrente tra la notifica all'Utente del tempo di ripristino previsto e l'effettivo ripristino (previa correzione) delle funzionalità oggetto del disservizio.

Tempo di risoluzione

Tempo intercorrente tra la segnalazione da parte dell'Utente e l'effettiva rimozione di un guasto/malfunzionamento.

Tempo di risposta delle transazioni TP

Tempo intercorrente tra l'invio di dati da parte dell'Utente e la ricezione della risposta del sistema da parte dell'Utente, al netto dei tempi di trasmissione.

1. LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI PER LE ATTIVITÀ DI SVILUPPO SOFTWARE

La Società garantirà, per le Applicazioni misurate in Function Point (FP) e rilasciate in esercizio, rilevati su base quadrimestrale:

livelli di servizio	valore di soglia	penali
Indice difettosità per il software in garanzia	50	€ 1.700,00 (millesettecento/00), per ogni scostamento unitario rispetto al valore di soglia
Indice di difettosità per il software che ha terminato il periodo di garanzia da meno di un anno	5	€ 3.500,00 (tremilacinquecento/00), per scostamento unitario rispetto alla soglia definitiva
Indice di difettosità per il software che ha terminato il periodo di garanzia da più di un anno e da meno di due anni	2	
Indice di difettosità per il software che ha terminato il periodo di garanzia da più di due anni	1	

Allo scopo di calcolare gli indicatori e confrontarli con il corretto valore di soglia, e al solo fine del calcolo delle penali, viene calcolato, in relazione all’inizio del “periodo di osservazione contrattuale”, il tempo trascorso dalla scadenza della garanzia del software.

Limitatamente al calcolo della difettosità le Parti concordano che:

- il software si considera in esercizio dall’inizio della fase di estensione;

- il software si considera in garanzia nei primi dodici mesi di esercizio.

Si segnala che viene introdotto un nuovo algoritmo di calcolo del livello di servizio fortemente innovativo e basato in parte su valutazioni dedotte da “letteratura” e non verificate/verificabili su basi storiche. Tale algoritmo viene applicato a partire dal primo giorno del quadrimestre in cui viene stipulato l’atto aggiuntivo. Si rende quindi necessario prevedere la revisione delle soglie indicate dopo un periodo di operatività pari a due quadrimestri, per una taratura delle stesse. Nel caso in cui i risultati risultassero significativamente distanti dalle soglie ad oggi individuate, si procederà, di comune accordo, ad attribuire valore retroattivo alle nuove soglie individuate.

Al fine di controllare le applicazioni realizzate a tempo e spesa si procederà con la rilevazione di qualità calcolando la percentuale di errori su le applicazioni (KIT) realizzati in tale modalità. L’indicatore di qualità anche se non produrrà effetto sul calcolo delle penali sarà comunque reso disponibile attraverso il Sistema di Rilevazione dei Livelli di Servizio.

Relativamente al processo di sviluppo delle applicazioni la Società garantirà i seguenti Livelli di Servizio, rilevati su base quadrimestrale:

livelli di servizio	valore di soglia	penali
Mantenimento data di pianificazione di fine avviamento	10 giorni dalla data di consegna prevista nei Piani	<p>€ 250,00 (duecentocinquanta/00), per ogni giorno di ritardo successivo al decimo e sino al trentesimo giorno</p> <p>€ 500,00 (cinquecento/00) per ogni giorno di ritardo successivo al trentesimo giorno e sino al sessantesimo</p> <p>€ 750,00 (settecentocinquanta/00), per ogni giorno successivo al sessantesimo giorno</p>
Difettosità/non conformità al primo collaudo	0 errori rispetto ai casi di test riportati nel "piano di test"	<p>€ 500,00 (cinquecento/00), per ogni errore riscontrato in obiettivi di dimensione fino a 100 FP</p> <p>€ 400,00 (quattrocento/00), per ogni errore riscontrato in obiettivi di dimensione superiore a 100 FP</p>

Le modalità di pianificazione e modifica della data di fine avviamento sono espone nell'allegato 2 al Contratto di Servizi Quadro. In particolare, in caso di presenza di Ufficio Pilota, verranno indicate a fine analisi dei requisiti sia la data di inizio che di fine avviamento che, se differente da quelle riportate nei Piani devono essere recepite nei Piani stessi previa approvazione della Struttura Organizzativa.

La Struttura Organizzativa può riservarsi la facoltà di mantenere invariato l'intervallo (l'elapsed) fra le due date e, pertanto, a fronte del mancato rispetto da parte Sogei della data di inizio avviamento, le Strutture Organizzative possono confermare o meno la data di fine

avviamento. In caso esse ritengano opportuno posticipare tale data, al fine di mantenere il medesimo intervallo previsto inizialmente, applicheranno le penali per i giorni di ritardo intercorsi fra la data di inizio avviamento dichiarata e la data di inizio avviamento effettiva.

2. LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI PER LE ATTIVITÀ DI SUPPORTO

Si descrivono nel seguito i livelli di servizio e le penali generali che la Società dovrà assicurare in ordine:

1. al monitoraggio e gestione dei contratti
2. altri ambiti di supporto.

livelli di servizio	valore di soglia	penali
Tempi di consegna per rapporti quadrimestrali	0 giorni dalla data di consegna prevista	<p>€ 250,00 (duecentocinquanta/00), per ogni giorno di ritardo sino al trentesimo giorno</p> <p>€ 500,00 (cinquecento/00) per ogni giorno di ritardo successivo al trentesimo giorno e sino al sessantesimo</p> <p>€ 750,00 (settecentocinquanta/00), per ogni giorno successivo al sessantesimo giorno</p>
Tempi di consegna dei prodotti in tutti gli altri ambiti di supporto	10 giorni dalla data di consegna prevista	<p>€ 250,00 (duecentocinquanta/00), per ogni giorno di ritardo successivo al decimo e sino al trentesimo giorno</p> <p>€ 500,00 (cinquecento/00) per ogni giorno di ritardo successivo al trentesimo giorno e sino al sessantesimo</p> <p>€ 750,00 (settecentocinquanta/00), per ogni giorno successivo al sessantesimo giorno</p>

Resta inteso fra le Parti che le Strutture Organizzative potranno richiedere eventuali integrazioni alla documentazione prodotta in caso di incompletezza o non conformità a quanto concordato; in tal caso, la

Società sarà tenuta ad apportare le necessarie modifiche senza onere ulteriore per le Strutture Organizzative.

La Società si impegna a rendere disponibili tutti i documenti anche in formato elettronico.

L'indicatore "Tempi di consegna dei prodotti in tutti gli altri ambiti di supporto" è applicabile anche nei casi in cui il pagamento sia subordinato alla consegna e alla approvazione di un output specifico.

3. LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI PER I PRODOTTI SERVIZI SPECIFICI COMUNI

Nel presente capitolo si descrivono i livelli di servizio che la Società dovrà garantire - a livello quadrimestrale salvo diversa esplicita indicazione - e le eventuali penali in caso di violazioni dei livelli predefiniti, in ordine ai Prodotti/ Servizi Specifici Comuni.

3.1 GENERALITÀ

I Prodotti/Servizi Specifici qui presi in considerazione per i livelli di servizio sono:

- la manutenzione delle applicazioni software in esercizio;
- l'assistenza centrale agli utenti;
- l'esercizio rete;
- la conduzione tecnica, sistemistica ed operativa dei sistemi mainframe;
- la conduzione tecnica, sistemistica ed operativa dei sistemi open centrali;
- la conduzione tecnica, sistemistica periferica;
- il Disaster Recovery base ed esteso;
- il sistema di Posta elettronica e servizi Internet;
- la formazione E_learning;
- il governo del Contratto Quadro (Sistema per i Livelli di Servizio).

3.1.1 MANUTENZIONE APPLICAZIONI SOFTWARE IN ESERCIZIO

Per gli errori registrati sullo strumento di tracciatura dell'assistenza applicativa che, a giudizio del Responsabile applicativo, comportino interventi di manutenzione correttiva sul software, la Società garantirà i seguenti Livelli di Servizio, rilevati su base quadrimestrale:

livelli di servizio	valore di soglia	penali
Tempo massimo di intervento	4 ore nel 96% dei casi	€ 1.800,00 (milleottocento/00), per ogni evento di violazione occorsa
	e comunque 10 ore nel 100% dei casi	€ 2.200,00 (duemiladuecento/00), per ogni evento di violazione occorsa
Tempo massimo di ripristino	12 ore nel 96% dei casi	€ 2.000,00 (duemila/00), per ogni evento di violazione occorsa
	e comunque 36 ore nel 100% dei casi	€ 2.800,00 (duemilaottocento/00), per ogni evento di violazione occorsa

Il servizio si considera concluso, quando il software, oggetto di manutenzione, viene di nuovo reso disponibile.

Le segnalazioni potranno pervenire al servizio di assistenza sia dagli uffici periferici sia dalle direzioni centrali delle Strutture Organizzative e non saranno remunerate dalle Strutture organizzative a Sogei nell'ambito del PSS Assistenza agli utenti.

Sul medesimo sistema dovranno essere registrati tutti gli interventi di manutenzione correttiva anche non richiesti dal Cliente.

3.1.2 **ASSISTENZA CENTRALE AGLI UTENTI**

Con riferimento all'assistenza, la Società garantirà i Livelli di servizio di seguito descritti, rilevati su base quadrimestrale:

livelli di servizio	valore di soglia	penali
Disponibilità del servizio	Dalle ore 7:30 alle ore 18:00 dal lunedì al venerdì e dalle ore 8:00 alle ore 14:00 il sabato (festività escluse)	€ 5.000,00 (cinquemila/00) per ogni ora di mancata disponibilità del servizio di Contact Center
Tempo di attesa prima della risposta dell'operatore	entro 40 secondi nel 95% dei casi	€ 450,00 (quattrocentocinquanta/00) a superamento della soglia nel quadrimestre
	e comunque entro 120 secondi nel 100% dei casi	€ 550,00 (cinquecentocinquanta/00) a superamento della soglia nel quadrimestre
Chiamate cosiddette "perse"	<= 5% delle chiamate totali	€ 0,5 (zero/50) per ogni evento che non rispetta il LdS

Al fine del calcolo delle penali, relativamente alla disponibilità del servizio, al tempo massimo di attesa prima della risposta dell'operatore e alle chiamate cosiddette "perse", ad ogni Struttura Organizzativa verrà attribuito in percentuale l'importo di competenza in base alla distribuzione delle chiamate ricevute nel quadrimestre di osservazione.

Relativamente alle attività di risoluzione delle richieste di assistenza la Società garantirà i Livelli di servizio di seguito descritti, rilevati su base quadrimestrale:

livelli di servizio	valore di soglia	penali
Percentuale soluzione delle richieste di assistenza risolte al I livello	entro 20 minuti il 60% dei casi	€ 0,2 (zero/20) per ogni richiesta che non rispetta il LdS
	entro 4 ore per il 100% dei casi	€ 0,6 (zero/60) per ogni richiesta che non rispetta il LdS
Percentuale soluzione delle richieste di assistenza di tipo applicativo risolte al II livello	entro 4 ore per il 70% dei casi	€ 0,7 (zero/70) per ogni richiesta che non rispetta il LdS
	entro 8 ore per l'85% dei casi	€ 1,4 (uno/40) per ogni richiesta che non rispetta il LdS
	e comunque entro 2 giorni per il 100% dei casi	€ 2 (due/00) per ogni richiesta che non rispetta il LdS
Percentuale soluzione delle richieste di assistenza di tipo tecnico risolte al II livello	entro 1 giorno il 70% dei casi	€ 0,7 (zero/70) per ogni richiesta che non rispetta il LdS
	entro 5 giorni il 95% dei casi	€ 1,4 (uno/40) per ogni richiesta che non rispetta il LdS
	entro i tempi di soluzione della specifica problematica definiti e comunicati all'Amministrazione tempestivamente e comunque entro un giorno dalla richiesta, per il restante 5% dei casi	€ 2 (due/00) per ogni richiesta che non rispetta il LdS
Percentuale soluzione delle richieste di assistenza per utenti esterni risolte al II livello	entro 1 giorno il 70% dei casi	€ 0,7 (zero/70) per ogni richiesta che non rispetta il LdS
	entro 3 giorni il 95% dei casi	€ 1,4 (uno/40) per ogni richiesta che non rispetta il LdS
	entro i tempi di soluzione della specifica problematica definiti e comunicati all'Amministrazione tempestivamente e comunque entro un giorno dalla richiesta, per il restante 5% dei casi	€ 2 (due/00) per ogni richiesta che non rispetta il LdS

livelli di servizio	valore di soglia	penali
Percentuale soluzione delle richieste di assistenza per disallineamento sulle basi dati centralizzate risolte al II livello	entro 1 giorno il 70% dei casi	€ 0,7 (zero/70) per ogni richiesta che non rispetta il LdS
	entro 3 giorni il 95% dei casi	€ 1,4 (uno/40) per ogni richiesta che non rispetta il LdS
	entro i tempi di soluzione della specifica problematica definiti e comunicati all'Amministrazione tempestivamente e comunque entro un giorno dalla richiesta, per il restante 5% dei casi	€ 2 (due/00) per ogni richiesta che non rispetta il LdS

Per il calcolo dei tempi di soluzione e ripristino andrà considerato come lavorativo l'orario 8.00 – 18.00 dal lunedì al venerdì e dovranno essere detratte le interruzioni di servizio programmate ovvero concordate.

Si procederà alla "chiusura d'ufficio" su rilevazione mensile di tutte le richieste di assistenza non risolte e non sospese per le quali si verificano entrambi le seguenti condizioni:

- la richiesta è pervenuta almeno 60 giorni solari prima del giorno di rilevazione;
- la richiesta non ha avuto solleciti nei 30 giorni solari precedenti il giorno di rilevazione.

Per ciascuna di tali richieste non verrà riconosciuto alla Società alcun corrispettivo.

In tale ambito la Società garantirà i Livelli di servizio di seguito descritti e rilevati su base quadrimestrale:

livelli di servizio	valore di soglia	penali
Percentuale richieste con “chiusura d'ufficio” rispetto al totale delle richieste pervenute nel periodo	5%	€ 0,2 (zero/20) per ogni richiesta che eccede tale soglia

Ai fini del calcolo delle penali dei livelli di servizio verranno escluse le violazioni per le giornate che registrano un numero di chiamate pervenute superiore allo 0,5% della previsione annua riferita ad una Struttura Organizzativa fissata nel Piano Tecnico di Automazione dell'anno di competenza.

3.1.3 *ESERCIZIO RETE*

Nell'ambito della Conduzione Operativa la Società garantirà i Livelli di servizio di seguito descritti, rilevati su base quadrimestrale:

livelli di servizio	valore di soglia	penali
Tempo massimo di attivazione dei subfornitori per la rete di telecomunicazioni	entro 15 minuti nel 95% dei casi	€ 100,00 (cento/00) per ciascun evento che superi la soglia
	e comunque entro 30 minuti nel 98% dei casi	€ 150,00 (centocinquanta/00) per ciascun evento che superi la soglia
	e comunque entro 8 ore nel 100% dei casi	€ 200,00 (duecento/00) per ciascun evento che superi la soglia

Saranno considerati gli interventi effettuati su segnalazione da Contact Center. Il tempo di attivazione sarà calcolato come il tempo intercorso dalla presa in carico della richiesta alla successiva attivazione del

subfornitore. Il fornitore viene attivato attraverso l'utilizzo di apposito collegamento telematico diretto che permette l'inoltro automatico della richiesta di intervento.

3.1.4 CONDUZIONE TECNICA, SISTEMISTICA ED OPERATIVA DEI SISTEMI MAINFRAME

3.1.4.1 Gestione delle Elaborazioni

Nell'ambito delle attività relative alla Gestione delle Elaborazioni relative alla Conduzione Operativa la Società garantirà i Livelli di servizio di seguito descritti, rilevati su base quadrimestrale:

livelli di servizio	valore di soglia	penali
Percentuale di disponibilità di un singolo collegamento TP CICS, rilevata nell'intervallo di servizio 8.00 - 18.00 dal Lunedì al Venerdì, e 8.00 - 14.00 il Sabato (festività escluse)	98%	€ 1250,00 (milleduecentocinquanta/00) per ogni decimo di punto percentuale di diminuzione rispetto al valore prefissato
Percentuale di disponibilità complessiva del servizio TP, intesa come media aritmetica delle percentuali di disponibilità dei diversi collegamenti TP	98,5%	€ 1.250,00 (milleduecentocinquanta/00) per ogni decimo di punto percentuale di diminuzione rispetto al valore prefissato

livelli di servizio	valore di soglia	penali
Corretta esecuzione delle elaborazioni di procedure batch di produzione previste dal "piano di lavoro settimanale"	98,5%	€ 250,00 (duecentocinquanta/00) per ogni violazione riscontrata
	e comunque il 100% entro la settimana successiva	€ 500,00 (cinquecento/00) per ogni violazione riscontrata

Al fine del calcolo delle penali, relativamente alla percentuale di disponibilità di un singolo collegamento TP CICS e alla percentuale di disponibilità complessiva del servizio TP, ad ogni Struttura Organizzativa verrà attribuito in percentuale l'importo di competenza in base alla distribuzione delle transazioni nel quadrimestre di osservazione.

3.1.4.2 Manutenzione degli ambienti software di Sistema

Nell'ambito delle attività relative alla Manutenzione degli ambienti Software di Sistema Gestione Operativa la Società garantirà i Livelli di servizio di seguito descritti, rilevati su base quadrimestrale:

livelli di servizio	valore di soglia	penali
Tempo di risposta massimo delle transazioni, misurato dal monitor CICS sul sistema centrale come parametro "response time"	entro 1 secondo nell'80% dei casi	€ 250,00 (duecentocinquanta/00) a superamento della soglia
	e comunque entro 3 secondi nel 95% dei casi	€ 250,00 (duecentocinquanta/00) a superamento della soglia
	e comunque entro 10 secondi nel 100% dei casi	€ 250,00 (duecentocinquanta/00) a superamento della soglia

Al fine del calcolo delle penali ad ogni Struttura Organizzativa verrà attribuito in percentuale l'importo di competenza in base alla distribuzione delle transazioni nel quadrimestre di osservazione.

3.1.4.3 Gestione della sicurezza

Nell'ambito delle attività relative alla Gestione della sicurezza la Società garantirà i Livelli di servizio di seguito descritti, rilevati su base quadrimestrale:

livelli di servizio	valore di soglia	penali
Disponibilità su supporto magnetico delle registrazioni settimanali di tutti i log di sistema (SMF, DB2, CICS) e mantenimento dei supporti per l'intero periodo contrattuale	100%	€ 2.500,00 (duemilacinquecento/00) per ogni violazione riscontrata settimanalmente

Al fine del calcolo delle penali ad ogni Struttura Organizzativa verrà attribuito in percentuale l'importo di competenza in base alla distribuzione delle transazioni nel quadrimestre di osservazione.

3.1.5 *CONDUZIONE TECNICA, SISTEMISTICA ED OPERATIVA DEI SISTEMI OPEN CENTRALI*

I livelli di servizio sotto indicati sono associati alle attività definite nell'ambito della conduzione Open.

Per i sistemi open utilizzati per i servizi telematici e web, installati presso la sede centrale del Sistema Informativo, il cui elenco sarà definito negli atti esecutivi, saranno garantiti i seguenti livelli di servizio su base quadrimestrale:

livelli di servizio	valore di soglia	penali
Percentuale di disponibilità del singolo sistema telematico/web	98%	€ 1.250,00 (milleduecentocinquanta/00) per ogni decimo di punto percentuale di diminuzione rispetto al valore prefissato
Percentuale di disponibilità complessiva dei diversi sistemi telematici/web, intesa come media aritmetica delle percentuali di disponibilità dei diversi sistemi telematici	98,5%	€ 1.250,00 (milleduecentocinquanta/00) per ogni decimo di punto percentuale di diminuzione rispetto al valore prefissato
Tempo di risposta	entro 2 secondi nel 95% dei casi	€ 100,00 (cento/00) per ogni decimo di punto percentuale di diminuzione rispetto al valore prefissato

Nel Contratto Esecutivo, per ogni sistema Telematico Web, dovrà essere inoltre definita la finestra temporale di erogazione del servizio, che costituirà l'intervallo di rilevazione dei livelli di servizio.

L'indicatore relativo al tempo di risposta dovrà essere considerato opzionale. Infatti al fine di tenere conto della specificità dell'applicazione questo potrà essere inserito e qualora sia attivo

potranno essere definite soglie relative al tempo di risposta più rispondenti alla specificità dell'applicazione stessa.

3.1.6 CONDUZIONE TECNICA, SISTEMISTICA PERIFERICA

Relativamente alle attività di risoluzione delle richieste di assistenza specialistica su apparati server periferici e componenti attivi di rete periferici la Società garantirà i Livelli di servizio di seguito descritti, rilevati su base quadrimestrale:

livelli di servizio	valore di soglia	penali
Soluzione delle richieste di assistenza specialistica su apparati server periferici e componenti attivi di rete periferici	entro 4 ore nel 70% dei casi	€ 500,00 (cinquecento/00) per ogni richiesta che non rispetta il LdS
	entro 1 giorno per l'90% dei casi	€ 1.000,00 (mille/00) per ogni richiesta che non rispetta il LdS
	entro i tempi di soluzione della specifica problematica definiti e comunicati all'Amministrazione tempestivamente tramite mail da Service Center e comunque entro un giorno dalla richiesta, per il restante 10% dei casi	€ 500,00 (cinquecento/00) per ogni giorno di ritardo

Le Parti si danno atto che dal calcolo dei tempi di ripristino andranno detratte le interruzioni programmate ovvero concordate, le eventuali sospensioni del tempo di risoluzioni dovute ad irreperibilità dell'utente e il tempo impiegato dal subfornitore del servizio di manutenzione delle apparecchiature per la risoluzione dell'eventuale guasto

hardware, nel solo caso in cui tale intervento si sia dimostrato necessario. Atteso il particolare interesse delle Strutture Organizzative alla continuità di funzionamento dei sistemi periferici, resta inteso che la Società provvederà a riversare integralmente alle Strutture Organizzative interessate, per la parte di rispettiva competenza, le penali eventualmente applicate ai fornitori del predetto servizio di manutenzione.

Il servizio erogato dalla Società consiste nella gestione completa degli interventi sulle apparecchiature server periferiche, dalla diagnosi al completo ripristino delle funzionalità nei confronti dell'utente.

Al fine di migliorare le informazioni a disposizione sulla attività stessa si procederà a classificare gli interventi in modo distinto in funzione della tipologia di apparato su cui l'intervento stesso verrà effettuato (apparati server periferici o componenti attivi di rete periferici).

La procedura organizzativa che regola nel dettaglio il comportamento dei vari attori verrà definita mediante una specifica disposizione all'interno dei Contratti Esecutivi, in assenza della quale tale livello di servizio non produrrà effetti ai fini dell'applicazione di penali.

3.1.7 *DISASTER RECOVERY BASE*

Relativamente alle attività di Disaster Recovery base la società garantirà i Livelli di Servizio di seguito descritti e rilevati su base quadrimestrale:

livelli di servizio	valore di soglia	penali
Percentuale di disponibilità del servizio	98%	€ 250,00 (duecentocinquanta/00) per ogni decimo di punto percentuale di diminuzione rispetto al valore prefissato
Rispetto dei piani di verifica periodica	10 giorni dalla data di effettuazione delle prove	<p>€ 100,00 (cento/00), per ogni giorno di ritardo successivo al decimo e sino al trentesimo giorno</p> <p>€ 150,00 (centocinquanta/00) per ogni giorno di ritardo successivo al trentesimo giorno e sino al sessantesimo</p> <p>€ 200,00 (duecento/00), per ogni giorno successivo al sessantesimo giorno</p>

Al fine del calcolo delle penali, relativamente alla percentuale di disponibilità del servizio e al rispetto dei piani di verifica, ad ogni Struttura Organizzativa verrà attribuito in percentuale l'importo di competenza in base alla distribuzione dei GB gestiti presso il centro di recovery.

3.1.8 ***DISASTER RECOVERY ESTESO***

Relativamente all'attività di Disaster Recovery esteso la società garantirà i Livelli di Servizio descritti di seguito, da rilevare su base quadrimestrale, sono:

livelli di servizio	valore di soglia	penali
Tempo di ripristino in caso di disastro	24 ore	€ 0,50 per milioni di MIC e € 0,05 per SPEC.C, per ogni ora di ritardo successiva alle 24 ore
Rispetto del calendario delle prove	10 giorni dalla data di effettuazione delle prove	<p>€ 51,00 (cinquantuno/00), per ogni giorno di ritardo successivo al decimo e sino al trentesimo giorno;</p> <p>€ 100,00 (cento/00) per ogni giorno di ritardo successivo al trentesimo giorno e sino al sessantesimo;</p> <p>€ 150,00 (centocinquanta/00) per ogni giorno successivo al sessantesimo</p>
Tempo di ripristino durante le prove	24 ore	€ 0,25 per milioni di MIC e € 0,03 per SPEC.C, per ogni ora di ritardo successiva alle 24 ore

3.1.9 *SISTEMA DI POSTA ELETTRONICA E SERVIZI INTERNET*

La Società garantirà i seguenti Livelli di Servizio, rilevati su base quadrimestrale;

Commento [CC1]: Il I indicatore vale sia per la disponibilità del servizio PEL, sia PEC, sia Internet

livelli di servizio	valore di soglia	penali
Disponibilità del servizio	dalle ore 8 alle ore 18:00 dal lunedì al venerdì e dalle ore 8:00 alle ore 14:00 il sabato (festività escluse)	€ 516,00 (cinquecentosedici/00) per ogni ora di mancata disponibilità del servizio
Tempo di recapito di un messaggio all'interno del dominio di posta gestito da Sogei	Tempo di recapito di un messaggio inferiore ad una soglia da definire all'interno di una percentuale di casi anch'essa da definire nell'intervallo di servizio disponibile: dalle ore 8 alle ore 18:00 dal lunedì al venerdì e dalle ore 8:00 alle ore 14:00 il sabato (festività escluse)	penale da definire per un elemento percentuale da individuare (per ogni punto, mezzo punto o decimale di punto percentuale) di mancato raggiungimento della soglia

Il secondo indicatore è di nuova introduzione e ad oggi non esistono basi dati storiche per definire con confidenza sia la modalità di misura che le soglie di riferimento; non si conoscono inoltre gli impatti che l'introduzione del sistema di misurazione (sia sviluppato ad hoc sia acquisito dal mercato) potrà avere sul sistema stesso. La misura sarà disponibile a partire dal 31 ottobre 2009. Si procederà quindi ad un periodo di osservazione di 6 mesi alla fine del quale verranno consegnati da Sogei i dati rilevati e si procederà a definire di comune

accordo con le Strutture Organizzative la opportunità dell'indicatore, l'eventuale misura e la relativa soglia.

3.1.10 FORMAZIONE E_LEARNING

Si descrivono i livelli di servizio e le penali che la Società dovrà assicurare in merito al servizio di hosting della piattaforma.

Relativamente ai sistemi utilizzati per l'erogazione del servizio di hosting della piattaforma si rileverà la disponibilità in una finestra temporale che va dalle ore 8:00 alle ore 18:00 dal lunedì al venerdì. Al riguardo per l'intero servizio di hosting si applicheranno i seguenti livelli di servizio rilevati su base **quadrimestrale**:

Commento [CC2]: Disponibilità della piattaforma corrisponde al I indicatore

livelli di servizio	valore di soglia	penali
Percentuale di disponibilità del singolo sistema	98%	€ 250,00 (duecentocinquanta/00 per ogni decimo di punto percentuale di diminuzione rispetto al valore prefissato)
Percentuale di disponibilità complessiva dei diversi sistemi, intesa come media aritmetica delle percentuali dei singoli sistemi	98,5%	€ 250,00 (cinquecentocinquanta/00 per ogni decimo di punto percentuale di diminuzione rispetto al valore prefissato)

3.1.11 **GESTIONE DOCUMENTALE E PROTOCOLLO INFORMATICO**

Per l'erogazione del servizio resta valido quanto previsto al paragrafo "Conduzione sistemi open" in termini di disponibilità, nell'intervallo di servizio 8.00-22.00 dal lunedì al sabato; per quanto riguarda i tempi di risposta si procederà ad un periodo di osservazione del servizio stesso prima di procedere a fissare congiuntamente la soglia più adeguata.

livelli di servizio	valore di soglia	penali
Disponibilità delle funzionalità evolutive (versione 2.0)	5 giorni dalla data prevista	€ 250,00 (duecentocinquanta/00) per ogni giorno di ritardo oltre il quinto rispetto alla data prevista per le funzionalità di cui alla versione 2
Rispetto del piano di attivazione AOO	5 giorni dalla data prevista dal piano di attivazione delle AOO	€ 50,00 (cinquanta/00), per ogni giorno di ritardo successivo al quinto
Rispetto del piano di training on the job	5 giorni dalla data di prevista dal piano di training on the job	€ 50,00 (cinquanta/00), per ogni giorno di ritardo successivo al quinto

3.1.12 GOVERNO DEL CONTRATTO QUADRO

Per il “Sistema per la rilevazione dei livelli di servizio” la Società garantirà i Livelli di servizio di seguito descritti, rilevati su base quadrimestrale:

livelli di servizio	valore di soglia	penali
Correttezza dei dati inseriti nel sistema	100%	€ 200,00 (duecento/00), per ogni dato non corretto inserito
Tempestività nell'inserimento dei dati entro 24 ore dalla loro generazione	98% dei casi	€ 200,00 (duecento/00), per ogni dato non tempestivamente inserito, oltre la soglia del 2%

Per il “Sistema per la rilevazione dei livelli di servizio” e il “Sistema per il controllo delle prestazioni Sogei” la Società garantirà i Livelli di servizio di seguito descritti, rilevati su base quadrimestrale:

livelli di servizio	valore di soglia	penali
Percentuale di disponibilità, rilevata da lunedì a venerdì, dalle 8 alle 18	98%	€ 25,00 (venticinque/00) per ogni decimo di punto percentuale di diminuzione rispetto al valore prefissato

Al solo fine di misurare la qualità del servizio fornito, la Società rileverà su base quadrimestrale il tempo di risoluzione dei problemi pervenuti da Contact Center relativi ai Sistemi di Governo del Contratto Quadro.

Le richieste di assistenza possono pervenire o attraverso il servizio di assistenza o attraverso mail all'indirizzo di posta elettronica cpe@sogei.it. Le eventuali richiesta di assistenza pervenute attraverso mail saranno registrate nel servizio di assistenza da Sogei; una specifica procedura fornirà il dettaglio operativo.

livelli di servizio	valore di soglia
Percentuale soluzione delle richieste di assistenza relative ai "Sistemi di Governo" del Contratto Quadro	entro 1 giorno lavorativo per il 100 % dei casi

Nell'ambito delle attività definite nel Piano Tecnico di Automazione saranno identificati degli obiettivi strategici per i quali la Società garantirà i seguenti livelli di servizio:

livelli di servizio	valore di soglia	penali
Mantenimento data di consegna	10 giorni dalla data di consegna prevista nei Piani	<p>€ 50,00 (cinquanta/00), per ogni giorno di ritardo successivo al decimo e sino al trentesimo giorno</p> <p>€ 75,00 (settantacinque/00) per ogni giorno di ritardo successivo al trentesimo giorno e sino al sessantesimo</p> <p>€ 100,00 (cento/00), per ogni giorno successivo al sessantesimo giorno</p>

4. **LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI PER LE ACQUISIZIONI DI BENI**

Per gli iter di acquisizione di apparecchiature previsti nei Piani Tecnici di automazione la cui indisponibilità comporti un impatto sul raggiungimento degli obiettivi istituzionali della Struttura richiedente, la Società garantirà i livelli di servizio di seguito descritti, rilevati su base quadrimestrale:

livelli di servizio	valore di soglia	penali
Mantenimento della data di disponibilità dei beni fissata nel PTA o successive ripianificazioni	10 gg	0,2% sul prezzo della singola apparecchiatura per ogni giorno per ogni apparecchiatura

È facoltà delle Parti individuare specifiche forniture di apparecchiature per le quali eventuali ritardi nell'acquisizione non comportano applicazione del presente indicatore.

L'indicazione di quali iter di acquisizione non saranno oggetto di questo indicatore dovrà essere riportata sul Piano Tecnico di automazione.

La data di effettiva disponibilità sarà comunicata con lettera alla Struttura organizzativa.

La penale complessiva rispetto al singolo iter di acquisizione per singola Struttura Organizzativa, non potrà superare il 10% dell'importo della fornitura.

Nessuna responsabilità e nessun onere potrà essere addebitato a Sogei in caso di ritardi nella messa a disposizione dei citati beni, non direttamente imputabili alla stessa.