

## **ALLEGATO 5**

### **LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI**

## INDICE

<b>1. LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI PER LE ATTIVITÀ DI SVILUPPO SOFTWARE</b>	<b>4</b>
<b>2. LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI PER LE ATTIVITÀ DI SUPPORTO</b>	<b>7</b>
<b>3. LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI RELATIVI AI PRODOTTI SERVIZI SPECIFICI COMUNI</b>	<b>8</b>
3.1 GENERALITÀ	8
3.1.1 Manutenzione applicazioni software in esercizio	9
3.1.2 Assistenza centrale agli utenti	10
3.1.3 Esercizio Rete	13
3.1.4 Conduzione tecnica, sistemistica ed operativa dei sistemi mainframe	14
3.1.5 Conduzione tecnica, sistemistica ed operativa dei sistemi open centrali	17
3.1.6 Conduzione tecnica, sistemistica periferica	18
3.1.7 Disaster Recovery base	20
3.1.8 Disaster Recovery esteso	21
3.1.9 Sistema di posta elettronica e servizi Internet	22
3.1.10 Formazione E_learning	22
3.1.11 Governo del Contratto Quadro (Sistema per i Livelli di Servizio)	23

## 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* propri delle *Strutture Organizzative*, vengono riportati in appositi allegati ai *Contratti Esecutivi* di competenza di ciascuna *Struttura Organizzativa*.

### 1. 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 riscontrati, 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 segnalati al servizio di assistenza tecnico/applicativa. Vanno considerati tutti i problemi segnalati al contact center anteriori 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.

### **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, i seguenti Livelli di Servizio, rilevati su base quadrimestrale:

LIVELLI DI SERVIZIO	VALORE DI SOGLIA	PENALI
Indice difettosità per il software in garanzia	$\leq 50$	€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	$\leq 5$	€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	$\leq 2$	
Indice di difettosità per il software che ha terminato il periodo di garanzia da più di due anni	$\leq 1$	

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.

Qualora l’indice di difettosità si mantenga costante al valore di soglia o tenda ad incrementarsi, si dovrà provvedere alla reingegnerizzazione delle applicazioni che causano tale tendenza.

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.

Inoltre, la *Società* effettuerà misurazioni atte a classificare le tipologie di chiamate verso il servizio di assistenza applicativa, al fine di valutare il grado di usabilità delle applicazioni oggetto delle chiamate. Le *Parti* si accorderanno sulle modalità di espletamento del necessario monitoraggio.

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
<b>Mantenimento data di pianificazione di fine avviamento</b>	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>

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.

La *Struttura Organizzativa* può riservarsi la facoltà di mantenere invariato l'intervallo (elapsed) fra le due date e, pertanto, a fronte del mancato rispetto da parte della *Società* 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 nella comunicazione di conclusione della fase di Analisi dei Requisiti (allegato 2, punto 2.1.2) 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
<b>Tempi di consegna per rapporti quadrimestrali</b>	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>

<b>Tempi di consegna dei prodotti in tutti gli altri ambiti di supporto</b>	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.

### 3. **LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI RELATIVI AI 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**

Riguardo alla manutenzione migliorativa ed adeguativa, i tempi di intervento e attuazione saranno stabiliti congiuntamente con le *Strutture Organizzative* con frequenza di aggiornamento mensile.

Per gli errori segnalati attraverso il servizio 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
<b>Tempo massimo di intervento</b>	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
<b>Tempo massimo di ripristino</b>	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 (duemilaottocecento/00), per ogni evento di violazione occorsa

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

Le *Parti* concordano che, per ogni *Struttura Organizzativa*, potranno essere definiti, attraverso uno studio da completarsi entro 60 giorni dalla data di stipula del *Contratto Esecutivo*, nuovi Livelli di Servizio sulla base di criteri di importanza e criticità di ogni singola applicazione presente nel catalogo delle applicazioni in modo da poter assegnare valori diversi di priorità di intervento in caso di malfunzionamento.

### **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
<b>Disponibilità del servizio</b>	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
<b>Tempo di attesa prima della risposta dell'operatore</b>	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
<b>Chiamate cosiddette "perse"</b>	<= 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:

LIVELLO DI SERVIZIO	VALORE DI SOGLIA	PENALI
<b>Percentuale soluzione delle richieste di assistenza di tipo informativo generico</b>	entro 20 minuti il 50% dei casi	€0,2 (zero/20) per ogni richiesta che non rispetta il LdS
	entro 1 ora lavorativa per l'90% dei casi	€0,4 (zero/40) per ogni richiesta che non rispetta il LdS
	entro 4 ore lavorative per il 95% dei casi	€0,6 (zero/60) per ogni richiesta che non rispetta il LdS
	e comunque entro 1 giorno lavorativo per il 100% dei casi	€1 (uno/00) per ogni richiesta che non rispetta il LdS

<b>Percentuale soluzione delle richieste di assistenza specialistica di tipo applicativo</b>	entro 4 ore lavorative per il 70% dei casi	€0,7 (zero/70) per ogni richiesta che non rispetta il LdS
	entro 8 ore lavorative per l'85% dei casi	€1,4 (uno/40) per ogni richiesta che non rispetta il LdS
	e comunque entro 2 giorni lavorativi per il 100% dei casi	€2 (due/00) per ogni richiesta che non rispetta il LdS

<b>LIVELLO DI SERVIZIO</b>	<b>VALORE DI SOGLIA</b>	<b>PENALI</b>
<b>Percentuale soluzione delle richieste di assistenza specialistica di tipo tecnico</b>	entro 1 giorno lavorativo il 70% dei casi	€0,7 (zero/70) per ogni richiesta che non rispetta il LdS
	entro 5 giorni lavorativi 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 di assistenza, per il restante 5% dei casi	€2 (due/00) per ogni richiesta che non rispetta il LdS
<b>Percentuale soluzione delle richieste di assistenza specialistica per utenti esterni</b>	entro 1 giorno lavorativo il 70% dei casi	€0,7 (zero/70) per ogni richiesta che non rispetta il LdS
	entro 3 giorni lavorativi 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 di assistenza, per il restante 5% dei casi	€2 (due/00) per ogni richiesta che non rispetta il LdS

<b>Percentuale soluzione delle richieste di assistenza specialistica per disallineamento sulle basi dati centralizzate</b>	entro 1 giorno lavorativo il 70% dei casi	€0,7 (zero/70) per ogni richiesta che non rispetta il LdS
	entro 3 giorni lavorativi 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 di assistenza, 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.

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 per singola tipologia riferita ad una *Struttura Organizzativa*.

### 3.1.3 ***ESERCIZIO RETE***

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

LIVELLO DI SERVIZIO	VALORE DI SOGLIA	PENALI
<b>Tempo massimo di attivazione dei subfornitori per la rete di telecomunicazioni</b>	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:



LIVELLO DI SERVIZIO	VALORE DI SOGLIA	PENALI
<b>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)</b>	98%	€1250,00 (milleduecentocinquanta/00) per ogni decimo di punto percentuale di diminuzione rispetto al valore prefissato
<b>Percentuale di disponibilità complessiva del servizio TP, intesa come media aritmetica delle percentuali di disponibilità dei diversi collegamenti TP</b>	98,5%	€1.250,00 (milleduecentocinquanta/00) per ogni decimo di punto percentuale di diminuzione rispetto al valore prefissato
<b>Corretta esecuzione delle elaborazioni di procedure batch di produzione previste dal "piano di lavoro settimanale"</b>	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:

LIVELLO DI SERVIZIO	VALORE DI SOGLIA	PENALI
<b>Tempo di risposta massimo delle transazioni, misurato dal monitor CICS sul sistema centrale come parametro "response time"</b>	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:

LIVELLO DI SERVIZIO	VALORE DI SOGLIA	PENALI
<b>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</b>	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
<b>Percentuale di disponibilità del singolo sistema telematico/web</b>	98%	€1.250,00 (milleduecentocinquanta/00) per ogni decimo di punto percentuale di diminuzione rispetto al valore prefissato
<b>Percentuale di disponibilità complessiva dei diversi sistemi telematici/web, intesa come media aritmetica delle percentuali di disponibilità dei diversi sistemi telematici</b>	98,5%	€1.250,00 (milleduecentocinquanta/00) per ogni decimo di punto percentuale di diminuzione rispetto al valore prefissato
<b>Tempo di risposta</b>	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:

LIVELLO DI SERVIZIO	VALORE DI SOGLIA	PENALI
<b>Soluzione delle richieste di assistenza specialistica su apparati server periferici e componenti attivi di rete periferici</b>	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 e comunque entro un giorno dalla richiesta di assistenza, per il restante 10% dei casi	

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:

LIVELLO DI SERVIZIO	VALORE DI SOGLIA	PENALI
<b>Percentuale di disponibilità del servizio</b>	98%	€250,00 (duecentocinquanta/00) per ogni decimo di punto percentuale di diminuzione rispetto al valore prefissato
<b>Rispetto dei piani di implementazione</b>	10 giorni dalla data di consegna prevista	<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>

LIVELLO DI SERVIZIO	VALORE DI SOGLIA	PENALI
<b>Rispetto dei piani di verifica periodica</b>	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:

LIVELLO DI SERVIZIO	VALORE DI SOGLIA	PENALI
<b>Tempo di ripristino in caso di disastro</b>	24 ore	€0,50 per milioni di MIC e €0,05 per SPEC.C, per ogni ora di ritardo successiva alle 24 ore
<b>Rispetto del calendario delle prove</b>	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>
<b>Tempo di ripristino durante le prove</b>	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:

<b>LIVELLO DI SERVIZIO</b>	<b>VALORE DI SOGLIA</b>	<b>PENALI</b>
<b>Disponibilità del servizio</b>	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

### **3.1.10 FORMAZIONE E-LEARNING**

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

- al servizio di hosting della piattaforma,
- al servizio di erogazione.

#### **3.1.10.1 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:



LIVELLO 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)

### 3.1.10.2 Servizio di erogazione

Relativamente al servizio di erogazione la *Società* garantirà i seguenti livelli di servizio, rilevati su base quadrimestrale:

LIVELLO DI SERVIZIO	VALORE DI SOGLIA	PENALI
Soddisfazione degli allievi	La % di risposte positive alle domande specifiche ai questionari di verifica della soddisfazione degli allievi compilati dai partecipanti ai corsi deve essere > dell'80%	

### 3.1.11 GOVERNO DEL CONTRATTO QUADRO (SISTEMA PER I LIVELLI DI SERVIZIO)

La *Società* garantirà i Livelli di servizio di seguito descritti, rilevati su base quadrimestrale:

LIVELLO DI SERVIZIO	VALORE DI SOGLIA	PENALI
<b>Correttezza dei dati inseriti nel sistema</b>	100%	€200,00 (duecento/00), per ogni dato non corretto inserito
<b>Tempestività nell'inserimento dei dati entro 24 ore dalla loro generazione</b>	98% dei casi	€200,00 (duecento/00), per ogni dato non tempestivamente inserito, oltre la soglia del 2%