

Allegato "C.2"

**SCHEMA DI CONTRATTO PER LO SVILUPPO E LA MANUTENZIONE DEL
SISTEMA INFORMATIVO INTEGRATO (SII)**

LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI

Lotto 2 – Manutenzione applicativi esistenti

LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI LOTO 2- MANUTENZIONE

1. PREMESSA.....	3
2. DEFINIZIONI.....	4
3. LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI	7
3.1. MANUTENZIONE CORRETTIVA	7
3.2. DIFETTOSITÀ DEL SOFTWARE.....	8

1. Premessa

I livelli di servizio costituiscono la garanzia sulla qualità del servizio erogato dall'Aggiudicatario e sono lo strumento oggettivo per misurare e verificare le prestazioni alla base del contratto.

Il presente documento descrive i livelli di servizio che l'Aggiudicatario dovrà rispettare relativamente alla qualità del software oggetto di attività contrattuale (migrazione, manutenzione adeguativa, migliorativa ed evolutiva) ed alla tempestività ed efficacia degli interventi di manutenzione correttiva.

Nel Capitolo 2 del presente documento sono riportate le definizioni aventi validità generale per tutti i servizi per i quali sono applicabili livelli di servizio.

Tutti i tempi indicati nel presente documento sono da intendersi espressi in giorni, ore e minuti lavorativi.

Nel Capitolo 3 del presente allegato sono riportati in dettaglio i livelli di servizio da rispettare e le relative penali. In particolare per ciascuna tipologia di servizio sono riportati:

- i livelli di servizio caratteristici;
- i valori limite dei parametri contrattualizzati;
- le modalità di calcolo delle penali da applicarsi in caso di superamento degli stessi.

Come indicato all'Art 11 comma 11.6 del Contratto i livelli di servizio e le corrispondenti penali non si applicano:

- **il primo mese successivo alla data di rilascio in esercizio delle componenti oggetto di migrazione di cui alla lettera a) dell'oggetto contrattuale ed alle attività di manutenzione adeguativa e migliorativa, di cui al punto c.1 dell'oggetto contrattuale;**
- **per i primi tre mesi successivi alla data di rilascio in esercizio dei nuovi servizi applicativi, sviluppati in seguito ad interventi di Manutenzione Evolutiva, di cui al punto c.2 dell'oggetto contrattuale.**

Ciò al fine di consentire al Fornitore di disporre di un periodo, esente da possibili penali, per portare lo specifico servizio nelle condizioni di regime. Durante tale periodo l'Aggiudicatario è comunque tenuto ad intervenire per rimuovere i malfunzionamenti rilevati ed a collaborare col Gestore al fine di valutare interventi di ottimizzazione delle prestazioni.

Durante l'intero periodo contrattuale ciascun indicatore di qualità potrà essere riesaminato su richiesta di una delle due parti.

2. Definizioni

<p>Periodo di Osservazione Contrattuale</p>	<p>Periodo utilizzato per il calcolo dei livelli di servizio ai quali sono associate le relative penali.</p>
<p>Finestra temporale di erogatore</p>	<p>Intervallo di tempo utilizzato per la misurazione dei livelli di servizio.</p>
<p>Disponibilità</p>	<p>Percentuale di tempo durante il quale il singolo servizio applicativo è funzionante rispetto al Periodo di Osservazione Contrattuale (T_{oss}), in funzione della finestra temporale di erogazione di riferimento per il servizio stesso.</p> $D = \left(1 - \frac{\sum_{j=1}^M d_j}{T} \right) \times 100 \quad \text{dove:}$ <p>D = disponibilità del servizio, espressa come valore percentuale. M = numero totale di disservizi. d_j = durata, espressa in minuti, del disservizio j-esimo, calcolata all'interno della finestra temporale di erogazione del servizio. T = Periodo di osservazione, espresso in minuti, definito come</p> $T = 24h \times 60min \times G_{T_{oss}}$ <p>$G_{T_{oss}}$ = numero di giorni solari inclusi all'interno del periodo di osservazione (T_{oss}).</p>

LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI LOTO 2- MANUTENZIONE

<p>Classificazione dei disservizi (severità)</p>	<p>I malfunzionamenti sono classificati in base alla seguente scala, con grado di gravità decrescente:</p> <p>S1: Bloccante: Il SII non è in grado di erogare un servizio servizio per indisponibilità dello stesso o perché le sue prestazioni risultano decisamente degradate, a causa di un malfunzionamento del software applicativo.</p> <p>S2: Non bloccante critico: Il SII è in grado di erogare un servizio ma le prestazioni dello stesso risultano degradate in alcune sue componenti ritenute critiche da AU, a causa di un malfunzionamento del software applicativo.</p> <p>S3: Non bloccante non critico: Il SII è in grado di erogare un servizio anche se le prestazioni dello stesso risultano degradate in alcune sue componenti ritenute non critiche da AU, a causa di un malfunzionamento del software applicativo.</p> <p>La classificazione dei disservizi viene concordata nella fase di segnalazione e prima diagnosi. In caso di mancato accordo tra le parti, la classificazione sarà quella indicata da AU.</p>
<p>Segnalazione di disservizio</p>	<p>Per segnalazioni di disservizio si intende una chiamata registrata dall'Help Desk del gestore, relativa ad un problema di funzionamento del SII, con l'apertura del relativo ticket.</p>
<p>Tempo di risposta al disservizio</p>	<p>Tempo intercorrente tra l'assegnazione all'Aggiudicatario di un ticket per malfunzionamento sul software applicativo, da parte dell'Help Desck del Gestore, e risposta all'Help Desk della diagnosi di massima e della previsione dei tempi di ripristino. Il tempo è calcolato all'interno della finestra temporale di erogazione.</p>
<p>Tempo di ripristino</p>	<p>Per Tempo di ripristino si intende il tempo intercorso tra l'assegnazione del ticket all'Aggiudicatario e l'effettivo ripristino del corretto funzionamento, da parte dell'Aggiudicatario stesso, ovvero la messa in atto di soluzioni alternative, condivise, in caso in cui l'intervento correttivo richieda tempi incompatibili con l'urgenza del ripristino del servizio. In caso di soluzioni tampone l'Aggiudicatario è comunque tenuto ad effettuare gli interventi correttivi definitivi entro i tempi concordati col Gestore.</p> <p>Il tempo è calcolato all'interno della finestra temporale di erogazione.</p>

LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI LOTO 2- MANUTENZIONE

<p>Difettosità del software</p>	<p>Per difettosità del software si intende la percentuale di malfunzionamenti verificatisi nel periodo di osservazione rispetto al totale dei FP rilevati all'inizio del periodo stesso.</p> <p>Tale percentuale è differenziata per malfunzionamenti di severità S1 (bloccanti) e di severità S2/S3 (non bloccanti).</p>
<p>Arrotondamenti</p>	<p>Ai fini del calcolo dello scostamento tra le percentuali misurate e quelle contrattuali, le prime dovranno essere arrotondate nel modo seguente:</p> <ul style="list-style-type: none"> – aumento o riduzione del 5%: si arrotonda allo 0% per scostamenti compresi tra lo 0,00% e 2,49% ed al 5% per scostamenti superiori; – aumento o riduzione dell'1%: si arrotonda allo 0% per scostamenti compresi tra lo 0,00% e lo 0,49% ed all'1% per scostamenti superiori; – aumento o riduzione del 0,5%: si arrotonda allo 0% per scostamenti compresi tra lo 0,000% e 0,249% ed al 0,5% per scostamenti superiori; – aumento 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; – aumento o riduzione del 0,01%: si arrotonda allo 0% per scostamenti compresi tra lo 0,0000% e 0,0049% ed al 0,01% per scostamenti superiori.

3. Livelli di servizio e Penali

Per ogni servizio indicato nel Capitolato tecnico e per il quale siano applicabili i livelli di servizio si riportano i livelli di servizio contrattuali, indicati con il termine “**SLA Target**”, che l’Aggiudicatario dovrà assicurare e le relative penali da applicare in caso di non rispetto degli stessi.

Lo scostamento dei livelli di servizio effettivi rispetto a quelli attesi è rilevato su diverse grandezze, quali giorni, ore o punti in percentuale in funzione dei singoli livelli di servizio.

3.1. Manutenzione Correttiva

Al servizio si applica la seguente finestra temporale di erogazione e periodo di osservazione:

Finestra temporale di erogazione	Lun-Ven dalle ore 9:00 alle ore 18:00 escluso festivi
Periodo di osservazione	3 (tre) mesi solari consecutivi.

Livelli di servizio e penali nella finestra temporale di erogazione

PARAMETRO	SLA TARGET	PENALE
Tempo di risposta al disservizio di severità 1	entro 30 minuti nel 98% dei casi entro 1 ora nel 100% dei casi	€ 3.000 per ogni punto percentuale in diminuzione
Tempo di risposta al disservizio di severità 2	entro 90 minuti nel 96% dei casi entro 3 ore nel 100% dei casi	€ 1.000 per ogni punto percentuale in diminuzione
Tempo di risposta al disservizio di severità 3	entro 2 ore nel 96% dei casi entro 4 ore nel 100% dei casi	€ 500 per ogni punto percentuale in diminuzione
Tempo di ripristino per disservizi di severità 1	entro 2 ore nel 98% dei casi entro 3 ore nel 100% dei casi	€ 5.000 per ogni punto percentuale in diminuzione
Tempo di ripristino per disservizi di severità 2	entro 2 ore nel 96% dei casi entro 6 ore nel 100% dei casi	€ 3.000 per ogni punto percentuale in diminuzione
Tempo di ripristino per disservizi di severità 3	entro 6 ore nel 96% dei casi entro 8 ore nel 100% dei casi	€ 2.000 per ogni punto percentuale in diminuzione

3.2. Difettosità del software

Al servizio si applica la seguente finestra temporale di erogazione e periodo di osservazione:

Finestra temporale di erogazione	00:00 – 24:00, 7 giorni su 7
Periodo di osservazione	3 (tre) mesi solari consecutivi

Livelli di servizio e penali nella finestra temporale di erogazione

PARAMETRO	SLA TARGET	PENALE
Difettosità, durante il periodo di garanzia, riscontrata nel periodo di osservazione	$\leq 0,05\%$ per fermi di tipo S1 $\leq 0,25\%$ per malfunzionamenti di tipo S2/S3	€1000 per ogni 0,01% in aumento €500 per ogni 0,01% in aumento
Difettosità, fuori del periodo di garanzia, riscontrata nel periodo di osservazione	$\leq 0,025\%$ per fermi di tipo S1 $\leq 0,05\%$ per malfunzionamenti di tipo S2/S3	€1000 per ogni 0,01% in aumento €500 per ogni 0,1% in aumento