



Centro Nazionale per l'informatica nella Pubblica Amministrazione

Allegato 2c alla lettera d'invito

LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI

**GARA A PROCEDURA RISTRETTA N. 1/2006 PER L’AFFIDAMENTO, NEL RISPETTO DEL
D.LGS. N. 42/2005 E DELL’ART. 1, COMMA 192, DELLA LEGGE 30 DICEMBRE 2004 N. 311
(LEGGE FINANZIARIA 2005), DELLA PROGETTAZIONE, REALIZZAZIONE E GESTIONE DI
SERVIZI DI SITI WEB E CONDUZIONE SISTEMI (LOTTO 1) E DI SERVIZI DI
INTEROPERABILITÀ EVOLUTA E COOPERAZIONE E SICUREZZA APPLICATIVA (LOTTO 2)
IN FAVORE DELLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI, NELL’AMBITO DEL “SISTEMA
PUBBLICO DI CONNETTIVITÀ - SPC”**

LOTTO 1

SOMMARIO

1	PREMESSA	3
2	DEFINIZIONI.....	4
3	LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI	6
	3.1 SERVIZI DI GESTIONE DI SITI WEB.....	7
	3.1.1 Hosting di siti Web	7
	3.1.2 Progettazione e realizzazione di siti web	8
	3.1.3 Supporto tecnico alle attività di tipo redazionale e gestione dei contenuti di un sito web	9
	3.1.4 Servizi di accesso ad applicazioni in modalità web	10
	3.2 SERVIZI DI CONDUZIONE SISTEMI.....	11
	3.2.1 Gestione posti di lavoro	11
	3.2.2 Wan e Lan management	14
	3.2.3 System management	16
	3.2.4 Asset management	18
	3.2.5 Monitoraggio delle prestazioni delle applicazioni	19
	3.3 HELP DESK.....	20
	3.4 SISTEMA DI CONTROLLO DEI LIVELLI DI SERVIZIO	20
	3.5 SISTEMA DI RENDICONTAZIONE UTILIZZO DEI SERVIZI	21
	3.6 SISTEMA DI PUBBLICAZIONE IN MODALITÀ WEB (PORTALE).....	21

1 PREMESSA

Il presente documento descrive i livelli di servizio che l'Aggiudicatario dovrà rispettare relativamente alla progettazione, realizzazione e gestione di servizi di siti web e conduzione sistemi nell'ambito del Sistema Pubblico di Connettività e Cooperazione.

La descrizione completa dei servizi di cui al presente allegato è contenuta nel Capitolato Tecnico (cfr. allegato 2b).

Nel Capitolo 2 del presente allegato sono riportate le definizioni aventi validità generale per tutti i servizi.

Per ciascuna tipologia di servizio a cui il presente documento si riferisce sono riportati:

- le definizioni dei livelli di servizio caratteristici;
- i valori limite dei parametri contrattualizzati (di seguito indicati con il termine "*SLA target*") e le modalità di calcolo delle penali da applicarsi in caso di superamento degli stessi;

Tutti i tempi indicati nel presente allegato, qualora non altrimenti espressamente specificato, sono da intendersi espressi in giorni, ore e minuti lavorativi.

Tutti i livelli di servizio (SLA Target) e le corrispondenti penali non si applicano durante il primo periodo di osservazione contrattuale (periodo di gara) come indicato All'art.16.4 del Contratto Quadro (All.2). 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.

2 DEFINIZIONI

Periodo di Osservazione Contrattuale	<p>Periodo (T_{oss}) utilizzato per il calcolo di tutti i livelli di servizio (qualora non diversamente specificato) ai quali sono associate le relative penali:</p> <p>T_{oss} = 4 (quattro) mesi solari consecutivi a partire da gennaio, maggio e settembre.</p>
Finestra temporale di erogatore	Intervallo di tempo utilizzato per la misurazione dei livelli di servizio.
Classificazione dei disservizi (severità)	<p>Nel presente documento i disservizi vengono classificati in base alla seguente scala, con grado di gravità decrescente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1: Bloccante: l'Amministrazione contraente non è in grado di usufruire del servizio per indisponibilità dello stesso o perché le sue prestazioni risultano decisamente degradate. • 2: Non bloccante critico: l'Amministrazione contraente è in grado di usufruire del servizio anche se le prestazioni dello stesso risultano degradate in alcune sue componenti ritenute critiche dall'Amministrazione. • 3: Non bloccante non critico: l'Amministrazione contraente è in grado di usufruire del servizio anche se le prestazioni dello stesso risultano degradate in alcune sue componenti ritenute non critiche dall'Amministrazione. <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 dall'Amministrazione.</p>
Ripetitività di un disservizio	Numero di occorrenze del medesimo disservizio sul medesimo componente misurato negli ultimi due periodi di osservazione contrattuale ($2 \times T_{oss}$).

Disponibilità	<p>Percentuale di tempo durante il quale il singolo servizio 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 $T = 24h \times 60min \times G_{Toss}$ G_{Toss} = numero di giorni solari inclusi all'interno del periodo di osservazione (T_{oss}).</p>
Segnalazione di disservizio	Per segnalazioni di disservizio si intende una chiamata registrata dall'Help desk relativa ad un problema di funzionamento del servizio.
Tempo di risposta al disservizio	Tempo intercorrente tra la segnalazione del disservizio da parte dell'utente e la segnalazione all'utente della diagnosi di massima e della previsione dei tempi di ripristino. Il tempo è calcolato all'interno della finestra temporale di erogazione.
Tempo di ripristino	Intervallo di tempo misurato in ore, calcolato all'interno della finestra temporale di erogazione del servizio, che intercorre tra la segnalazione del disservizio da parte dell'utente e la chiusura ¹ dello stesso.
Importo relativo al servizio (I_s)	Importo alla base del calcolo delle penali, pari all'ammontare dei canoni dovuti per il periodo di osservazione contrattuale (T_{oss}), definiti nel Capitolato Tecnico (cfr. allegato 2b) per ciascun servizio contrattualizzato dalla singola Amministrazione.

¹ La chiusura del disservizio viene catalogata dall'Aggiudicatario previa accettazione dell'Amministrazione a conferma dell'avvenuto ripristino della corretta operatività.

Arrotondamenti	<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.
Reportistica	<p>Insieme di informazioni strutturate che l'Aggiudicatario dovrà rendere disponibili all'Amministrazione contraente entro il giorno 15 (quindici) dei mesi di gennaio, maggio e settembre con riferimento rispettivamente al terzo quadrimestre dell'anno precedente, al primo e secondo quadrimestre dell'anno in corso. Questo report contiene le misurazioni dei livelli di servizio applicabili al calcolo delle penali (SLAM) relative ai servizi contrattualizzati dall'Amministrazione e la rendicontazione sull'utilizzo dei servizi (SRUS).</p> <p>Le prescrizioni sul contenuto del report sono riportate, per ciascuna tipologia di servizio, nella sezione corrispondente. I report dovranno essere resi disponibili all'Amministrazione secondo le modalità previste nel capitolato (all. 2b capitolo 4, punto 4.5 - Sistema di pubblicazione in modalità web), sia su supporto cartaceo.</p>

3 LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI

Nel Capitolato tecnico (all. 2b) vengono illustrati i servizi che l'Aggiudicatario dovrà erogare alle Amministrazioni contraenti.

Per ogni servizio indicato nel Capitolato tecnico, di seguito si riportano i livelli di servizio contrattuali, di seguito indicati con il termine "SLA Target" per la misura dei livelli di qualità e, ove previste, le relative penali da applicare in caso di non rispetto dei livelli predefiniti.

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 SERVIZI DI GESTIONE DI SITI WEB

3.1.1 Hosting di siti Web

Per tale servizio si assumono le definizioni riportate nella seguente tabella:

Finestra temporale di erogazione	00:00 – 24:00, 7 giorni su 7
Tempo di attesa per l'accesso ad una pagina	Tempo di risposta, valutato a livello applicativo lato Web server quando il servizio e' disponibile, per una qualsiasi tipologia di accesso ad una pagina

Livelli di servizio e penali

PARAMETRO	SLA TARGET	PENALE
Disponibilità del servizio	99,5%	1% di I _S per ogni 0,5% di scostamento in diminuzione
Tempo di attesa per l'accesso ad una pagina	<= 5 secondi nel 95% dei casi	0,5% di I _S per ogni 1% di scostamento in diminuzione
Tempo di ripristino	<ul style="list-style-type: none">• Disservizi di severità 1:<ul style="list-style-type: none">○ entro 1 ora nel 95% dei casi.○ entro 4 ore nel 100% dei casi• Disservizi di severità 2:<ul style="list-style-type: none">○ entro 2 ore nel 95% dei casi ore;○ entro 6 ore nel 100% dei casi.• Disservizi di severità 3:<ul style="list-style-type: none">○ entro 1 giorno nel 95% dei casi;○ entro 2 giorni nel 100% dei casi.	1% di I _S per ogni 1% di scostamento in diminuzione realizzato
Percentuale di accessi alle pagine non riusciti	<= 3%	0,8% di I _S per ogni 1% di scostamento in aumento

Percentuale di richieste di accesso da parte dell'Amministrazione per aggiornamento in remoto del sito che vanno a buon fine	$\geq 98\%$	1% di I_s per ogni 1% di scostamento in diminuzione
Numero massimo di infrazioni dolose al sito tollerate	= 0	2% di I_s per ogni 0,01% in aumento rispetto al totale degli accessi utente
Percentuale delle operazioni di backup effettuate con successo nel rispetto dei piani	$\geq 98\%$	0,8% di I_s per ogni 1% di scostamento in diminuzione

3.1.2 Progettazione e realizzazione di siti web

I livelli di servizio individuati per tale servizio attengono alle attività di manutenzione ordinaria (MAC) del software del sito (sia realizzato inizialmente che ampliato attraverso la manutenzione evolutiva – MEV), ovvero alle attività di manutenzione del software che l'Aggiudicatario è tenuto a modificare ai fini della risoluzione dei problemi che sullo stesso si dovessero verificare nell'arco temporale in cui è valida la manutenzione ordinaria stessa.

N.B. I Livelli di servizio riferiti alla manutenzione ordinaria sono da riferire solo ai periodi di validità della **garanzia** e della **manutenzione ordinaria**, così come definiti nel capitolato tecnico. Per tale servizio si applica la seguente finestra temporale di erogazione:

Finestra temporale di erogazione	<ul style="list-style-type: none"> • Lun-Ven dalle ore 8:00 alle ore 17:00 escluso festivi • Sabato dalle ore 8:00 alle ore 14:00 escluso festivi
----------------------------------	---

Livelli di servizio e penali

PARAMETRO	SLA TARGET	PENALE
Tempo di risposta al disservizio di severità 1	<ul style="list-style-type: none"> ○ entro 1 ora nel 98% dei casi. ○ entro 2 ore nel 100% dei casi 	3% di I_s (riferito al canone della MAC) per ogni punto percentuale in diminuzione.

PARAMETRO	SLA TARGET	PENALE
Tempo di risposta al disservizio di severità 2	<ul style="list-style-type: none"> ○ entro 3 ore nel 96% dei casi. ○ entro 6 ore nel 100% dei casi 	2% di I _S (riferito al canone della MAC) per ogni punto percentuale in diminuzione.
Tempo di risposta al disservizio di severità 3	<ul style="list-style-type: none"> ○ entro 4 ore nel 96% dei casi. ○ entro 7 ore nel 100% dei casi 	1% di I _S (riferito al canone della MAC) per ogni punto percentuale in diminuzione.
Tempo di ripristino per disservizi di severità 1	<ul style="list-style-type: none"> ○ entro 4 ore nel 98% dei casi. ○ entro 6 ore nel 100% dei casi 	6% di I _S (riferito al canone della MAC) per ogni punto percentuale in diminuzione.
Tempo di ripristino per disservizi di severità 2	<ul style="list-style-type: none"> ○ entro 4 ore nel 96% dei casi. ○ entro 12 ore nel 100% dei casi 	4% di I _S (riferito al canone della MAC) per ogni punto percentuale in diminuzione.
Tempo di ripristino per disservizi di severità 3	<ul style="list-style-type: none"> ○ entro 12 ore nel 96% dei casi. ○ entro 16 ore nel 100% dei casi 	2% di I _S (riferito al canone della MAC) per ogni punto percentuale in diminuzione.

3.1.3 Supporto tecnico alle attività di tipo redazionale e gestione dei contenuti di un sito web

Per tale servizio si assumono le definizioni riportate nella seguente tabella:

Finestra temporale di erogazione	<ul style="list-style-type: none"> • Lun-Ven dalle ore 8:00 alle ore 17:00 escluso festivi • Sabato dalle ore 8:00 alle ore 14:00 escluso festivi
Tempo di pubblicazione e aggiornamento dei contenuti	Tempo massimo intercorrente tra la consegna dei contenuti da parte dell'Amministrazione e l'effettiva disponibilità dei contenuti sul sito

Livelli di servizio e penali

PARAMETRO	SLA TARGET	PENALE
Tempo di pubblicazione / aggiornamento dei contenuti siti con fattore di aggiornamento K1	<ul style="list-style-type: none">o entro 1 ora nel 2% dei casi.o entro 4 ore nel 8% dei casio entro il giorno successivo nel 100% dei casi	2% di I_S per ogni 0,1% in diminuzione.
Tempo di pubblicazione / aggiornamento dei contenuti siti con fattore di aggiornamento K2	<ul style="list-style-type: none">o entro 1 ora nel 5% dei casio entro 4 ore nel 10% dei casio entro il giorno successivo nel 100% dei casi	2% di I_S per ogni 0,2% in diminuzione.
Tempo di pubblicazione / aggiornamento dei contenuti siti con fattore di aggiornamento K3	<ul style="list-style-type: none">o entro 1 ora nel 8% dei casi.o entro 4 ore nel 12% dei casio entro il giorno successivo nel 100% dei casi	2% di I_S per ogni 0,5% in diminuzione.

3.1.4 Servizi di accesso ad applicazioni in modalità web

I livelli di servizio individuati per tale servizio attengono alle attività di manutenzione ordinaria (MAC) del software che realizza il servizio, ovvero alle attività di manutenzione del software che l'Aggiudicatario è tenuto a modificare ai fini della risoluzione dei problemi che sullo stesso si dovessero verificare nell'arco temporale in cui è valida la manutenzione ordinaria stessa.

N.B. I Livelli di servizio riferiti alla manutenzione ordinaria sono da riferire solo ai periodi di validità della **garanzia** e della **manutenzione ordinaria**, così come definiti nel capitolato tecnico. Per tale servizio si applica la seguente finestra temporale di erogazione:

Finestra temporale di erogazione	<ul style="list-style-type: none">• Lun-Ven dalle ore 8:00 alle ore 17:00 escluso festivi• Sabato dalle ore 8:00 alle ore 14:00 escluso festivi
----------------------------------	--

Livelli di servizio e penali

PARAMETRO	SLA TARGET	PENALE
Tempo di risposta al disservizio di severità 1	<ul style="list-style-type: none">o entro 1 ora nel 98% dei casi.o entro 2 ore nel 100% dei casi	3% di I_s (riferito al canone della MAC) per ogni punto percentuale in diminuzione.
Tempo di risposta al disservizio di severità 2	<ul style="list-style-type: none">o entro 3 ore nel 96% dei casi.o entro 6 ore nel 100% dei casi	2% di I_s (riferito al canone della MAC) per ogni punto percentuale in diminuzione.
Tempo di risposta al disservizio di severità 3	<ul style="list-style-type: none">o entro 4 ore nel 96% dei casi.o entro 7 ore nel 100% dei casi	1% di I_s (riferito al canone della MAC) per ogni punto percentuale in diminuzione.
Tempo di ripristino per disservizi di severità 1	<ul style="list-style-type: none">o entro 4 ore nel 98% dei casi.o entro 6 ore nel 100% dei casi	6% di I_s (riferito al canone della MAC) per ogni punto percentuale in diminuzione.
Tempo di ripristino per disservizi di severità 2	<ul style="list-style-type: none">o entro 4 ore nel 96% dei casi.o entro 12 ore nel 100% dei casi	4% di I_s (riferito al canone della MAC) per ogni punto percentuale in diminuzione.
Tempo di ripristino per disservizi di severità 3	<ul style="list-style-type: none">o entro 12 ore nel 96% dei casi.o entro 16 ore nel 100% dei casi	2% di I_s (riferito al canone della MAC) per ogni punto percentuale in diminuzione.

3.2 SERVIZI DI CONDUZIONE SISTEMI

3.2.1 Gestione posti di lavoro

Il servizio include due modalità di erogazione legate al fatto che il servizio sia erogato in modalità "on site" ovvero in modalità remota.

A tale servizio si applicano le definizioni riportate nella seguente tabella:

Finestra temporale di erogazione	
- servizio presidiato (help desk e on site)	<ul style="list-style-type: none"> • Lun-Ven dalle ore 8:00 alle ore 17:00 escluso festivi • Sabato dalle ore 8:00 alle ore 14:00 escluso festivi
- servizio non presidiato	Controllo attivo nell'intervallo 00.00 – 24.00 7 giorni su 7
Sistema di monitoring	Sistema per il controllo da remoto delle postazioni di lavoro

Livelli di servizio e penali

PARAMETRO	SLA TARGET	PENALE
Disponibilità del sistema di monitoring	>= 99,5%	2% di I _S per ogni punto percentuale in diminuzione.
Tempo di risposta al disservizio di severità qualunque per postazioni assistite anche ON SITE	<ul style="list-style-type: none"> ○ entro 15 minuti nel 95% dei casi ○ entro 30 minuti nel 100% dei casi 	1% di I _S per ogni punto percentuale in diminuzione.
Tempo di risposta al disservizio di severità qualunque <u>NON</u> assistite ON SITE	<ul style="list-style-type: none"> ○ entro 1 ora nel 95% dei casi ○ entro 2 ore nel 100 % 	1% di I _S per ogni punto percentuale in diminuzione.
Tempo di ripristino per disservizi di severità 1 per postazioni assistite anche ON SITE	<ul style="list-style-type: none"> ○ entro 2 ore nel 90% dei casi. ○ entro 4 ore nel 100% dei casi 	1% di I _S per ogni punto percentuale in diminuzione.
Tempo di ripristino per disservizi di severità 2 per postazioni assistite anche ON SITE	<ul style="list-style-type: none"> ○ entro 4 ore nel 90% dei casi. ○ entro 8 ore nel 100% dei casi 	1% di I _S per ogni punto percentuale in diminuzione.
Tempo di ripristino per disservizi di severità 3 per postazioni assistite anche ON SITE	<ul style="list-style-type: none"> ○ entro 6 ore nel 90% dei casi. ○ entro 12 ore nel 100% dei casi 	1% di I _S per ogni punto percentuale in diminuzione.
Tempo di ripristino per disservizi di severità 1 per postazioni <u>NON</u> assistite ON SITE	<ul style="list-style-type: none"> ○ entro 4 ore nel 90% dei casi. ○ entro 8 ore nel 100% dei casi 	1% di I _S per ogni punto percentuale in diminuzione.
Tempo di ripristino per disservizi di severità 2 per postazioni <u>NON</u> assistite ON SITE	<ul style="list-style-type: none"> ○ entro 6 ore nel 90% dei casi. ○ entro 12 ore nel 100% dei casi 	1% di I _S per ogni punto percentuale in diminuzione.

PARAMETRO	SLA TARGET	PENALE
Tempo di ripristino per disservizi di severità 3 per postazioni NON assistite ON SITE	<ul style="list-style-type: none"> ○ entro 8 ore nel 90% dei casi. ○ entro 24 ore nel 100% dei casi 	1% di I _s per ogni punto percentuale in diminuzione.
Ripristino da remoto del software installato via software distribution in caso di completa ricostruzione	2 giorni nel 100% dei casi	0,5% di I _s per ogni punto percentuale in diminuzione.
Completamento di una operazione di software distribution fino alle pdl (relativamente a software custom)	<ul style="list-style-type: none"> ○ entro 1 giorno dalla realizzazione del package di installazione di nel 10% dei casi ○ entro 3 giorni dalla realizzazione del package di installazione di nel 100% dei casi 	0,5% di I _s per ogni punto percentuale in diminuzione.
Completamento di una operazione di software distribution fino alle pdl (relativamente a software di base, di produttività individuale e applicativi di mercato)	<ul style="list-style-type: none"> ○ entro 4 ore dalla richiesta dell'Amministrazione nel 10% dei casi ○ entro 3 giorni dalla richiesta dell'Amministrazione nel 100% dei casi 	0,2% di I _s per ogni punto percentuale in diminuzione.
Percentuale di problemi risolti rispetto a quelli complessivamente aperti per postazioni assistite ON SITE	>= 99,5 %	1% di I _s per ogni 0,1% in diminuzione.
Percentuale di problemi risolti rispetto a quelli complessivamente aperti per postazioni assistite NON ON SITE	>= 98%	1% di I _s per ogni punto percentuale in diminuzione.

PARAMETRO	SLA TARGET	PENALE
Installazione/aggiornamento di prodotti antivirus	<ul style="list-style-type: none"> ○ entro 3 giorni dalla disponibilità della versione aggiornata di mercato nel 95% dei casi ○ entro 5 giorni dalla disponibilità della versione aggiornata di mercato nel 100% dei casi 	1% di I_s per ogni punto percentuale in diminuzione.
Installazione/disinstallazione di posti di lavoro resi disponibili dall'Amministrazione	<ul style="list-style-type: none"> ○ entro 3 giorni dalla richiesta dell'Amministrazione nel 95% dei casi ○ entro 5 giorni dalla richiesta dell'Amministrazione nel 100% dei casi 	0,5% di I_s per ogni punto percentuale in diminuzione.
Aggiornamento del registro di configurazione	<ul style="list-style-type: none"> ○ entro 3 giorni dalla comunicazione della variazione nel 90% dei casi ○ entro 5 giorni dalla richiesta dell'Amministrazione nel 100% dei casi 	0,5% di I_s per ogni punto percentuale in diminuzione.
Tempo di attivazione dei fornitori titolari dei contratti di manutenzione delle postazioni di lavoro	<ul style="list-style-type: none"> ○ entro 30 minuti nel 95% dei casi. ○ Entro 60 minuti nel 100% dei casi 	Penale del 0,5% di I_s per ogni punto percentuale in diminuzione.

3.2.2 Wan e Lan management

Per tale servizio si assumono le definizioni riportate nella seguente tabella:

Finestra temporale di erogazione	
- servizio presidiato (help desk)	<ul style="list-style-type: none"> • Lun-Ven dalle ore 8:00 alle ore 17:00 escluso festivi • Sabato dalle ore 8:00 alle ore 14:00 escluso festivi
- servizio non presidiato	Controllo attivo nell'intervallo 00.00 – 24.00 7 giorni su 7
Sistema di monitoring remoto	Sistema per il controllo da remoto dello stato della lan e delle apparecchiature ad essa connesse

Livelli di servizio e penali

PARAMETRO	SLA TARGET	PENALE
Disponibilità del sistema di monitoring calcolata	>= 99,5%	2% di I _s per ogni 0,1% in diminuzione.
Aggiornamento del registro di configurazione	<ul style="list-style-type: none"> ○ entro 3 giorni dalla comunicazione della variazione nel 90% dei casi ○ entro 5 giorni dalla comunicazione della variazione nel 100% dei casi 	1% di I _s per ogni punto percentuale in diminuzione.
Tempo di risposta al disservizio di severità qualunque	<ul style="list-style-type: none"> ○ entro 1 ora nel 95% dei casi ○ entro 3 ore nel 100 % dei casi 	1% di I _s per ogni punto percentuale in diminuzione.
Tempo di ripristino per disservizi di severità 1	<ul style="list-style-type: none"> ○ entro 2 ore nel 90% dei casi. ○ entro 4 ore nel 100% dei casi 	1% di I _s per ogni punto percentuale in diminuzione.
Tempo di ripristino per disservizi di severità 2	<ul style="list-style-type: none"> ○ entro 4 ore nel 90% dei casi. ○ entro 8 ore nel 100% dei casi 	1% di I _s per ogni punto percentuale in diminuzione.
Tempo di ripristino per disservizi di severità 3	<ul style="list-style-type: none"> ○ entro 6 ore nel 90% dei casi. ○ entro 12 ore nel 100% dei casi 	1% di I _s per ogni punto percentuale in diminuzione.
Tempo di attivazione dei fornitori titolari dei contratti di manutenzione degli apparati di rete	<ul style="list-style-type: none"> ○ entro 30 minuti nel 95% dei casi. ○ Entro 60 minuti nel 100% dei casi 	1% di I _s per ogni punto percentuale in diminuzione.
Tempo di consegna report topologia di rete su richiesta dell'Amministrazione	entro 5 giorni dalla presa in carico della richiesta nel 100% dei casi	1% di I _s per ogni punto percentuale in diminuzione.

3.2.3 System management

Il servizio include due modalità di erogazione legate al fatto che il servizio sia erogato in modalità "on site" ovvero in modalità remota. A tale servizio si applicano le definizioni riportate nella seguente tabella:

Finestra temporale di erogazione	
- servizio presidiato (help desk e on site)	<ul style="list-style-type: none"> • Lun-Ven dalle ore 8:00 alle ore 17:00 escluso festivi • Sabato dalle ore 8:00 alle ore 14:00 escluso festivi
- servizio non presidiato	Controllo attivo nell'intervallo 00.00 – 24.00 7 giorni su 7
Sistema di monitoring	Sistema per il controllo remoto dei server

Livelli di servizio e penali

PARAMETRO	SLA TARGET	PENALE
Disponibilità del sistema di monitoring	$\geq 99,5\%$ rispetto alla finestra di erogazione complessiva (7 giorni su 7 H 24)	2% di I_s per ogni 0,1% in diminuzione.
Tempo di risposta al disservizio di severità qualunque	<ul style="list-style-type: none"> ○ Entro 1 ora nel 95% dei casi ○ Entro 2 ore nel 100 % dei casi 	1% di I_s per ogni punto percentuale in diminuzione.
Tempo di ripristino per disservizi di severità 1 per server assistiti ON SITE	<ul style="list-style-type: none"> ○ Entro 2 ore nel 90% dei casi. ○ entro 4 ore nel 100% dei casi 	1% di I_s per ogni punto percentuale in diminuzione.
Tempo di ripristino per disservizi di severità 2 per server assistiti ON SITE	<ul style="list-style-type: none"> ○ entro 4 ore nel 90% dei casi. ○ entro 8 ore nel 100% dei casi 	1% di I_s per ogni punto percentuale in diminuzione.
Tempo di ripristino per disservizi di severità 3 per server assistiti ON SITE	<ul style="list-style-type: none"> ○ entro 6 ore nel 90% dei casi. ○ entro 12 ore nel 100% dei casi 	1% di I_s per ogni punto percentuale in diminuzione.
Tempo di ripristino per disservizi di severità 1 per server assistiti NON ON SITE	<ul style="list-style-type: none"> ○ Entro 4 ore nel 90% dei casi. ○ entro 8 ore nel 100% dei casi 	1% di I_s per ogni punto percentuale in diminuzione.

PARAMETRO	SLA TARGET	PENALE
Tempo di ripristino per disservizi di severità 2 per server assistiti NON ON SITE	<ul style="list-style-type: none"> ○ entro 6 ore nel 90% dei casi. ○ entro 12 ore nel 100% dei casi 	1% di I _s per ogni punto percentuale in diminuzione.
Tempo di ripristino per disservizi di severità 3 per server assistiti NON ON SITE	<ul style="list-style-type: none"> ○ entro 8 ore nel 90% dei casi. ○ entro 24 ore nel 100% dei casi 	1% di I _s per ogni punto percentuale in diminuzione.
Tempo di attivazione dei fornitori titolari dei contratti di manutenzione dei sistemi	<ul style="list-style-type: none"> ○ entro 30 minuti nel 95% dei casi. ○ entro 60 minuti nel 100% dei casi. 	0,8% di I _s per ogni punto percentuale in diminuzione.
Aggiornamento del registro di configurazione	<ul style="list-style-type: none"> ○ entro 3 giorni dalla comunicazione della variazione nel 90% dei casi ○ entro 5 giorni dalla comunicazione della variazione nel 100% dei casi 	0,5% di I _s per ogni punto percentuale in diminuzione.
Completamento di una operazione di software distribution sui server (relativamente a software custom)	<ul style="list-style-type: none"> ○ entro 4 ore dalla realizzazione/disponibilità del package di installazione nel 20% dei casi ○ entro 3 giorni dalla realizzazione del package di installazione di nel 100% dei casi 	0,5% di I _s per ogni punto percentuale in diminuzione.
Completamento di una operazione di software distribution sui server (relativamente a software di base, di produttività individuale e applicativi di mercato)	<ul style="list-style-type: none"> ○ entro 1 giorno dalla richiesta dell'Amministrazione nel 20% dei casi ○ entro 3 giorni dalla richiesta dell'Amministrazione nel 100% dei casi 	0,5% di I _s per ogni punto percentuale in diminuzione.
Percentuale di operazioni di distribuzione del software di qualunque natura andate a buon fine	>= 99%	2% di I _s per ogni punto percentuale in diminuzione.

PARAMETRO	SLA TARGET	PENALE
Tempo di Ripristino da remoto del software installato in caso di completa ricostruzione	<ul style="list-style-type: none"> ○ entro 2 giorni dalla richiesta dell'Amministrazione nel 90% dei casi ○ entro 4 giorni dalla richiesta dell'Amministrazione nel 100% dei casi 	2% di I _S per ogni punto percentuale in diminuzione.
Rispetto della schedulazione nella gestione "	>= 99,5%	1% di I _S per ogni punto percentuale in diminuzione.
Esecuzione dei lavori a richiesta nella gestione "ON SITE"	<ul style="list-style-type: none"> ○ entro 1 giorno dalla richiesta dell'Amministrazione nel 90% dei casi ○ entro 2 giorni dalla richiesta dell'Amministrazione nel 100% dei casi 	1% di I _S per ogni punto percentuale in diminuzione.
Esito positivo delle elaborazioni nella gestione "ON SITE"	>= 99,5%	1% di I _S per ogni punto percentuale in diminuzione.
Monitoraggio dati prestazionali sui server	>= 99% rispetto alla finestra di erogazione complessiva (7 giorni su 7 H 24)	0,5% di I _S per ogni punto percentuale in diminuzione.

3.2.4 Asset management

Per tale servizio si applicano le definizioni riportate nella seguente tabella:

Finestra temporale di erogazione	<ul style="list-style-type: none"> • Lun-Ven dalle ore 8:00 alle ore 17:00 escluso festivi • Sabato dalle ore 8:00 alle ore 14:00 escluso festivi
Aggiornamento dell'inventario	Operazione di aggiornamento dell'inventario effettuata a seguito di nuovi contratti.

Livelli di servizio e penali

PARAMETRO	SLA TARGET	PENALE
Disponibilità del sistema di asset management (inventory, interfaccia web, database)	>=97%	1% di I _s per ogni punto percentuale in diminuzione.
Intervallo massimo di tempo intercorrente tra il conferimento di un contratto e l'aggiornamento dell'inventario	<ul style="list-style-type: none">○ un giorno nel 97% dei casi○ due giorni nel 100 % casi	0,8% di I _s per ogni punto percentuale in diminuzione.
Tempo di ripristino del sistema di asset management	<ul style="list-style-type: none">○ entro 4 ore nel 95% dei casi.○ entro 8 ore nel 100% dei casi	1% di I _s per ogni punto percentuale in diminuzione.

3.2.5 Monitoraggio delle prestazioni delle applicazioni

Per tale servizio si applicano le definizioni riportate nella seguente tabella:

Finestra temporale di erogazione	<ul style="list-style-type: none">• Lun-Ven dalle ore 8:00 alle ore 17:00 escluso festivi• Sabato dalle ore 8:00 alle ore 14:00 escluso festivi
Tempo per la disponibilità dei dati	Tempo massimo entro il quale devono essere resi disponibili (nelle forme concordate con l'amministrazione) i dati di disponibilità e di performance delle applicazioni monitorate

Livelli di servizio e penali

PARAMETRO	SLA TARGET	PENALE
Disponibilità del monitoraggio per la specifica applicazione e le sue transazioni	>=99,9%	Penale del 2% di I _s per ogni 0,1% in diminuzione.

3.3 HELP DESK

Per la funzionalità di help desk di primo e secondo livello che il Fornitore dovrà rendere disponibile per i servizi oggetto di gara, si applicano le definizioni riportate nella seguente tabella:

Finestra temporale di erogazione	<ul style="list-style-type: none">• Lun-Ven dalle ore 8:00 alle ore 17:00 escluso festivi• Sabato dalle ore 8:00 alle ore 14:00 escluso festivi
Tempo di attesa	Tempo che intercorre tra l'inizio della chiamata e la risposta da parte dell'operatore
Chiamate perdute	Chiamate entranti all'help desk che non hanno risposta

Per quel che riguarda i tempi di presa in carico, di intervento e di ripristino si fa riferimento agli SLA definiti per ciascuno dei servizi inclusi nel Capitolato Tecnico.

PARAMETRO	SLA TARGET	PENALE
Tempo di attesa	<ul style="list-style-type: none">○ entro 30 secondi nel 90% dei casi○ entro 45 secondi nel 100% dei casi	€ 1.000 per ogni punto percentuale in diminuzione
Chiamate perdute	<=5% del totale delle chiamate entranti effettuate all'help desk dall'Amministrazione	€ 500 per ogni punto percentuale in aumento
Efficacia di risoluzione dei problemi al 1° livello	60% dei casi risolti senza fare ricorso al 2° livello	€ 500 per ogni punto percentuale in diminuzione

3.4 SISTEMA DI CONTROLLO DEI LIVELLI DI SERVIZIO

Per tale componente si applicano le definizioni riportate nella seguente tabella:

Finestra temporale di erogazione	00.00 – 24.00 7 giorni su 7
Disponibilità della reportistica SLAM	Tempo contrattualmente previsto entro il quale deve essere prodotta e messa a disposizione dell'Amministrazione la reportistica SLAM relativa ai servizi contrattualizzati fissato entro il giorno 15 del mese successivo al quadrimestre di riferimento
Qualità del Dato SLAM	Percentuale di indicatori con errori, segnalati e accertati dal CNIPA o dall'Amministrazione, rispetto al numero degli indicatori riportati sullo SLAM nel Periodo di Osservazione

Livelli di servizio e penali

PARAMETRO	SLA TARGET	PENALE
Disponibilità della reportistica SLAM	nelle scadenze previste per il 100% dei report previsti	€ 1.000 per ogni giorno di ritardo.
Qualità del Dato SLAM	<= 2 %	€ 500 per ogni 0,5% in aumento.

3.5 SISTEMA DI RENDICONTAZIONE UTILIZZO DEI SERVIZI

Per tale componente si applicano le definizioni riportate nella seguente tabella:

Finestra temporale di erogazione	00.00 – 24.00, 7 giorni su 7
Disponibilità della reportistica SRUS	Tempo contrattualmente previsto entro il quale deve essere prodotta e messa a disposizione dell'Amministrazione la reportistica SRUS relativa ai servizi contrattualizzati entro il giorno 15 del mese successivo a quello di riferimento
Qualità del Dato SRUS	Percentuale di indicatori con errori, segnalati e accertati dal CNIPA o dall'Amministrazione, rispetto al numero degli indicatori riportati sullo SRUS nel Periodo di Osservazione

Livelli di servizio e penali

PARAMETRO	SLA TARGET	PENALE
Disponibilità della reportistica SRUS	nelle scadenze previste per il 100% dei report previsti	€ 1.000 per ogni giorno di ritardo.
Qualità del Dato SRUS	<= 2 %	€ 500 per ogni punto percentuale in aumento.

3.6 SISTEMA DI PUBBLICAZIONE IN MODALITÀ WEB (PORTALE)

Per tale componente si applicano le definizioni riportate nella seguente tabella:

Finestra temporale di erogazione	00.00 – 24.00 7 giorni su 7
Profilazione utenze dell'Amministrazione	Operazioni di creazione, modifica, cancellazione di profili utente dell'Amministrazione sul Portale effettuate dal Fornitore

Livelli di servizio e penali

PARAMETRO	SLA TARGET	PENALE
Disponibilità del sistema di pubblicazione	99,5%	€ 1.000 per ogni 0,1% in diminuzione.
Tempo per la profilazione delle utenze	<ul style="list-style-type: none">○ entro 4 ore nel 80% dei casi.○ entro 1 giorno nel 100% dei casi	€1.000 per ogni punto percentuale in diminuzione.