



AOV - Agentur für die Verfahren und die Aufsicht im Bereich öffentliche Bau-, Dienstleistungs- und Lieferaufträge

ACP - Agenzia per i procedimenti e la vigilanza in materia di contratti pubblici di lavori, servizi e forniture

E-proc. 4 - Bereitstellung und Verwaltung der telematischen Plattform "Informationssystem Öffentliche Verträge" in SaaS-Modalität

An\_3.0.1\_SLA und Pönalen

e-proc4 – Servizio di fornitura e gestione in modalità SaaS della piattaforma telematica "Sistema Informativo Contratti Pubblici"

All\_3.0.1\_SLA e penali

## 1. Reporting

Ai fini della verifica della corretta fornitura del servizio, il gestore della piattaforma deve produrre i seguenti report:

Reporting mensili	R0	Utilizzo piattaforma	Forniti entro il mese successivo a quello di riferimento.
	R1	Availability	
	R2	Processo	
	R3	Service	
	R3	Performance	
	R4	Progetto	File excel gestito da ACP e condiviso in occasione del primo SAL successivo a quello di scadenza.

## 2. Definizioni di manutenzioni, sviluppi e livelli di servizio

Per ore/giorni riportati nelle tabelle in calce si intendono ore/giorni lavorative/i.

Manutenzione ordinaria	Manutenzione correttiva (vedasi par. 7.2 del capitolato tecnico)
	Manutenzione per adeguamenti di legge e disposizioni regolamentari (vedasi par. 7.2 del capitolato tecnico)
Manutenzione evolutiva (vedasi par. 7.2 del capitolato tecnico)	(vedasi par. 7.2 del capitolato tecnico)

Fasce orarie di erogazione dei servizi	Fascia A	08:01 – 19.00	feriali
	Fascia B	19:01 – 08:00	feriali
		00:00 – 24:00	festivi + sabato
SLA di Availability	Fascia A	99,5%	$(X - Y) / X * 100$ X = Ore schedulate Fascia A Y = Somma delle ore di indisponibilità al netto delle ore di indisponibilità ammissibile
	Fascia B	96,0%	$(K - Z) / K * 100$ K = Ore schedulate Fascia B Z = Somma delle ore di indisponibilità al netto delle ore di indisponibilità ammissibile
Disponibilità del sistema e dei moduli	Ore di disponibilità	Le ore del mese durante le quali il servizio è disponibile.	
	Ore di indisponibilità ammissibile	Le ore del mese durante le quali il servizio non è disponibile a seguito di un fermo programmato o concordato.	
	Ore schedulate	Le ore del mese durante le quali è misurata la disponibilità del servizio.	

	<p>Parallelamente all'ambiente "di produzione", viene garantita la disponibilità dell'ambiente di "Demo", sia per i test da parte dell'Amministratore e delle SA, sia per lo svolgimento di corsi di formazione, e dell'ambiente di "Staging" per il test delle nuove funzionalità..</p> <p>Gli SLA valgono per tutti i moduli della piattaforma.</p> <p>Viene garantita la consultazione di tutti i moduli di sistema, nel rispetto delle prescrizioni anticorruzione a favore dell'amministratore di sistema.</p>			
Performance	PE	Response time	Deve essere garantito un <i>response time</i> massimo di 3 secondi su base mensile per il 99% delle richieste di accesso al sistema.	
SLA di processo – Severità	S1	Impatto alto	Sono malfunzionamenti per cui è impedito l'utilizzo di una o più funzionalità del servizio e vi è una ricaduta diretta sul business del Cliente. La segnalazione riguarda un problema che non consente il raggiungimento del corretto risultato finale del processo.	
	S2	Impatto medio	Sono malfunzionamenti per cui è impedito l'utilizzo di una funzionalità del servizio in specifiche condizioni ma esiste un <i>workaround</i> che consente la prosecuzione del processo	
	S3	Impatto limitato	Sono anomalie che non bloccano nessun processo.	
	<p>La severità dell'incident verrà determinata dall'Amministratore di sistema.</p> <p>La disponibilità delle tabelle di classificazione degli incident nel presente documento consente una rapida discriminazione dei processi impattati e rende univoca la classificazione di severità.</p>			
SLA di processo - Impatto	I1	Impatto alto	Sono malfunzionamenti o anomalie che riguardano tutte le stazioni appaltanti e/o operatori economici.	
	I2	Impatto medio	Sono malfunzionamenti o anomalie che riguardano un sottoinsieme delle stazioni appaltanti e/o operatori economici.	
	I3	Impatto limitato	Sono malfunzionamenti o anomalie che riguardano una singola stazione appaltante e/o operatore economico.	
SLA di processo - Processo	P1	Impatto alto	In questa categoria ricadono i seguenti processi relativi ai moduli e-procurement, mercato elettronico, amministratore.	
	P2	Impatto medio	A questa categoria appartengono tutti i rimanenti processi:	
Classificazione incident			<b>Impatto</b>	
	<b>Severità</b>	<b>1 SA/OE</b>	<b>PIU' SA/OE</b>	<b>DI SISTEMA</b>
	S1-P1	ALTA	GRAVE	GRAVE
	S1-P2	MEDIA	ALTA	GRAVE
	S2-P1	MEDIA	MEDIA	ALTA
	S2-P2	BASSA	MEDIA	MEDIA
	S3-P1	BASSA	BASSA	MEDIA
	S3-P2	BASSA	BASSA	BASSA
Service Level Agreement di risoluzione	<b>Codice SLA</b>	<b>Gravità</b>	<b>Target</b>	<b>DI SISTEMA</b>
	M1	GRAVE	Entro 4h lavorative	Mensile
	M2	ALTA	Entro 8h lavorative	Mensile
	M3	MEDIA	Entro 12h lavorative	Mensile
	M4	BASSA	Entro 16h lavorative	Mensile
	Per anomalie di tipo M1 segnalate e censite sul sistema di trouble ticketing in uso entro le ore 16:00 del giorno lavorativo, il Gestore si impegna a prendere in carico e risolvere il malfunzionamento entro le ore 08:30 del giorno lavorativo successivo.			
SLA di Service	SR1	Per pubblicazione di documenti sul portale all'interno di sezioni e/o sottosezioni già presenti in piattaforma	4 h in fascia A	
	SR2	Per chiusura richieste di modifiche di gara - dal momento in cui il Gestore dispone di tutte le specifiche (autorizzazione e file) per poter operare a sistema.	4 h in fascia A	
SLA di Performance	PE1	Percentuale delle richieste di accesso fuori tempo rispetto al totale mensile delle richieste di accesso in base al verbale mensile redatto dal gestore di sistema.		
SLA di Processo	<p>Alla fine ogni mese ACP produrrà un report in formato excel riportante tutte le segnalazioni registrate sul sistema di trouble ticketing nel mese precedente quello corrente.</p> <p>In particolare il report sarà così strutturato:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ID incident: identificativo interno al sistema di TT comprendenti le segnalazioni aperte dall'Amministratore o dall'Help Desk;</li> <li>2. Titolo incident;</li> <li>3. Data ed ora di apertura su sistema di TT da parte di uno dei soggetti indicati al punto 1;</li> <li>4. Data ed ora di chiusura su sistema di TT;</li> <li>5. Data collaudo positivo da parte ACP;</li> </ol>			

	<p>6. Per le segnalazione di incidenti il codice SLA: M1 / M2 / M3 / M4.</p> <p>I tempi di risoluzione degli SLA vengono calcolati come differenza tra il momento di apertura ticket da parte di uno dei soggetti indicati al punto 1 e di chiusura secondo la fascia A di erogazione del servizio, al netto del tempo impiegato da ACP per fornire eventuali chiarimenti sulla natura della segnalazione.</p> <p>Nel caso in cui il ticket risultasse non collaudato positivamente, il tempo di risoluzione sarà la risultante della sommatoria del primo tempo calcolato come sopra, aggiungendo il secondo tempo impiegato nella risoluzione a partire dalla segnalazione di collaudo non positivo.</p> <p>Se a seguito del secondo intervento i problemi dovessero continuare a persistere, il tempo di risoluzione sarà la risultante della sommatoria del primo tempo, aggiungendo il secondo tempo ininterrottamente impiegato in fascia A per la risoluzione definitiva a partire dalla segnalazione di collaudo non positivo.</p>
SLA di Progetto	<p>Tempistiche e modalità di azione sono definite:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>dallo Schema di valutazione dell'offerta tecnica e dal relativo piano di attivazione;</li> <li>nel caso di messa a disposizione di funzionalità derivanti da nuove disposizioni normative o da una loro revisione, queste devono essere rilasciate in produzione entro il termine prefissato per l'adempimento, oppure, in mancanza di tale termine, entro 60 gg dalla disponibilità delle relative specifiche tecniche;</li> <li>nel caso di nuovi sviluppi di manutenzione correttiva, secondo la tempistica fissata all'atto di sottoscrizione del "Pacchetto di lavoro".</li> </ol>
SLA servizio di Disaster Recovery	<p>I livelli di servizio di Disaster Recovery sono definiti dai due parametri seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> RTO (Recovery Time Objective) = tempo massimo necessario per il ripristino del servizio a seguito di un'interruzione. Entro questo tempo le funzioni di business dovranno essere ripristinate. Include i tempi di recupero dati, applicazioni ed accesso degli utenti.</li> <li><input type="checkbox"/> RPO (Recovery Point Objective) = in un disastro si perdono in genere tutti i dati o una loro parte. L' RPO è la minima distanza temporale tra l'ultimo salvataggio dei dati e l'evento che ne provoca la distruzione o l'indisponibilità. E' l'indice della perdita dei dati massima sostenibile da una organizzazione a fronte di un evento critico.</li> </ul> <p>I valori target garantiti sono :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ RTO pari a 6 ore;</li> <li>➤ RPO pari a 1 ora.</li> </ul>

### 3. Penali

Per ore/giorni riportati nelle tabelle in calce si intendono ore/giorni lavorative/i.

	Codice penale	Descrizione	Rendicontazione	Importo penale
di Availability del servizio	PA1	Per ogni decimo di punto percentuale > soglie di SLA – Fascia A	Mensile	500 euro
	PA2	Per ogni decimo di punto percentuale > soglie di SLA – Fascia B	Mensile	500 euro
di processo	PC1	SLA M1 - per ogni ora lavorativa di ritardo per l'eliminazione dei malfunzionamenti	Mensile	500 euro
	PC2	SLA M2 - per ogni ora lavorativa di ritardo per l'eliminazione dei malfunzionamenti	Mensile	300 euro
	PC3	SLA M3 - per ogni ora lavorativa di ritardo per l'eliminazione dei malfunzionamenti	Mensile	200 euro
	PC4	SLA M4 - per ogni ora lavorativa di ritardo per l'eliminazione dei malfunzionamenti	Mensile	100 euro
di service	PS1	SLA SR1 - per ogni ora lavorativa di ritardo aggiuntiva di pubblicazione > soglia di SLA	Mensile	100 euro
	PS2	SLA SR2 – per ogni ora lavorativa di ritardo aggiuntiva di chiusura ticket > soglia di SLA	Mensile	100 euro
di performance	PE1	Per ogni ulteriore decimo (o frazione) percentuale rispetto alla soglia.	Mensile	200 euro
di progetto	PG1	Per ogni giorno di ritardo nella pubblicazione / adeguamento di modulo di sistema	Mensile	500 euro

	PG2	Per ogni giorno di ritardo nella pubblicazione / adeguamento di funzionalità di sistema	Mensile	200 euro
di Disaster Recovery	PD1	Per ogni ora aggiuntiva rispetto al target RPO di 1 ora	Mensile	3.000 euro
	PD2	Per ogni ora di ritardo rispetto al target RTO di 6 ore	Mensile	1.000 euro
di disservizio a seguito di evolutive	PM1	Per ogni ora di disservizio oltre la sesta ora – Fascia A	Mensile	1.500 euro
	PM2	Per ogni ora di disservizio oltre la sesta ora – Fascia B escluse le ore dalle 23:01 – 08:00	Mensile	500 euro

### Penali di Progetto

Per le attività di tipo progettuale, ad esempio lo sviluppo di nuove funzionalità, si applicano alcuni Livelli di servizio e penali specifiche:

PENALI PER	soglia1	Importo Penale 1	soglia2	Importo Penale 2	soglia3	Importo Penale 3
Mancato rispetto dell'orario di lavoro per le attività con interazione con ACP definito per il "pacchetto di lavoro"	Fino al 10° caso in 12 mesi	100 euro a caso evidenziato	Dall'11° caso in 12 mesi in poi	300 euro a caso evidenziato		
Mancato rispetto dei tempi concordati per il completamento delle attività previste dal pacchetto di lavoro	dal 1° al 15° gg lavorativo di ritardo	250 euro a giorno lavorativo	dal 16° gg lavorativo di ritardo	500 euro a giorno lavorativo		
Insoddisfacente svolgimento delle attività di Garanzia	dal 2° al 4° caso rilevato	250 euro	ad ogni successivo rilievo	400 euro		
Insoddisfacente svolgimento delle attività di Formazione e Passaggio di conoscenze	al 2° caso rilevato	500 euro	ad ogni successivo rilievo	1.000 euro		
RSD: Rispetto degli standard documentali	dal 2° al 5° rilievo	250 euro	ad ogni successivo rilievo	500 euro		
Cambio dei referenti di progetto ed informatico	Entro l'entrata in produzione	30.000 euro	Entro 3 mesi da entrata in produzione	15.000 euro	Tra 3 e 6 mesi da entrata in produzione oppure la 2ª volta nei 3 anni; 3ª volta nei 5 anni	5.000 euro
Ritardo negli adeguamenti normativi e regolamentari (dove sia prevista una sanzione) in aggiunta a PG1 e PG2	Dal 1° al 15° giorno	500 euro	Dal 16° giorno	1.000 euro		