



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

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

e-proc3: Offenes Verfahren für den Verwaltungsdienst
des Informationssystems öffentliche Verträge in SaaS –
Modalität

e-proc3: Procedura aperta per il servizio di gestione del
Sistema informativo contratti pubblici in modalità SaaS

Los 1 – Verwaltungsdienst der ISOV – Plattform
Anlage TL - All_9.1_SLA e Penali_IT

Lotto 1 – Gestione della piattaforma SICP
Allegato CT - All_9.1_SLA e Penali_IT

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 | |

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) |
| | Manutenzioni 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. |
| | Parallelamente al sistema “di produzione”, viene garantita la disponibilità del sistema di “Staging” per il test delle nuove funzionalità e dell’ambiente di “Demo” sia per l’effettuazione di corsi di formazione, sia per i test da parte delle SA. Viene garantita la consultazione di tutti i moduli di sistema, nel rispetto delle prescrizioni sull’anticorruzione a favore dell’amministratore di sistema. | |

| | | | | |
|--|---|---|--|-------------------|
| 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 workaround che consente la prosecuzione del processo | |
| | S3 | Impatto limitato | Sono anomalie che non bloccano nessun processo. | |
| | La severità dell'incident verrà determinata dall'Amministratore di sistema. 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. | | | |
| 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 | Impatto | | | |
| | Severità | 1 SA/OE | PIU' SA/OE | DI SISTEMA |
| | 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 | Codice SLA | Gravità | Target | DI SISTEMA |
| | 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. In particolare il report sarà così strutturato:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ID incident: identificativo interno al sistema di TT comprendenti le segnalazioni aperte dall'Amministratore o dall'Help Desk; 2. Titolo incident; 3. Data ed ora di apertura su sistema di TT da parte di uno dei soggetti indicati al punto 1; 4. Data ed ora di chiusura su sistema di TT; 5. Data collaudo positivo da parte ACP; 6. Per le segnalazione di incident il codice SLA: M1 / M2 / M3 / M4. <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"> dallo Schema di valutazione dell'offerta tecnica e dal relativo piano di attivazione; 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; nel caso di nuovi sviluppi di manutenzione correttiva, secondo la tempistica fissata all'atto di sottoscrizione del "Pacchetto di lavoro". |
| 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"> <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. <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. <p>I valori target garantiti sono :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ RTO pari a 6 ore; ➤ RPO pari a 1 ora. |

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 | soglia2 | Importo penale | soglia3 | Importo penale | Rif. nel Cap. tecnico |
|--|--|------------------------------|---------------------------------------|------------------------------|--|----------------|--|
| 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 | | | 2.4.2 |
| 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 | | | 2.2 |
| Insoddisfacente svolgimento delle attività di Garanzia | dal 2° al 4° caso rilevato | 250 euro | ad ogni successivo rilievo | 400 euro | | | 2.2.1 |
| Insoddisfacente svolgimento delle attività di Formazione e Passaggio di conoscenze | al 2° caso rilevato | 500 euro | ad ogni successivo rilievo | 1.000 euro | | | 2.1.2 2.4.4 |
| RSD: Rispetto degli standard documentali | dal 2° al 5° rilievo | 250 euro | ad ogni successivo rilievo | 500 euro | | | 1s1 * 1s2 * 2.1.1 2.2 2.2.1 2.3 |
| 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 2 ^a volta nei 3 anni; 3 ^a volta nei 5 anni | 5.000 euro | 8.2 |
| 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 | | | 7.2 7.3 |