



**GARA COMUNITARIA CENTRALIZZATA A PROCEDURA APERTA PER
L'ACQUISIZIONE DELL'INFRASTRUTTURA TECNOLOGICA DI GESTIONE DEL
SERVIZIO RECUP PER LA REGIONE LAZIO E RELATIVI SERVIZI PROFESSIONALI**

ALLEGATO A AL CAPITOLATO TECNICO

LIVELLI DI SERVIZIO RICHIESTI E PENALI



Premessa

Il presente allegato descrive i livelli di servizio che il Fornitore dovrà rispettare relativamente all'esecuzione delle attività di progettazione esecutiva, realizzazione e manutenzione del Sistema informativo per la prenotazione delle visite specialistiche denominato di ReCUP e, contestualmente definisce le penalità contrattuali che verranno applicate dall'Amministrazione qualora questi non vengano rispettati.

Per ciascuna tipologia di servizio cui ci 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.

2 Definizioni

Tutti i livelli di servizio (SLA Target) e le corrispondenti penali si applicano a partire dalla data di avvio del servizio.

Classificazione dei guasti/malfunzionamenti (severità)	<p>I guasti/malfunzionamenti sono classificati in base alla seguente scala, con grado di gravità decrescente:</p> <ul style="list-style-type: none">– DS 1: <i>Bloccante</i>: malfunzionamento e/o vulnerabilità che blocca l'attività sull'intero Sistema;– DS 2: <i>Non bloccante critico</i>: malfunzionamento e/o vulnerabilità anche grave che tuttavia non blocca l'attività sull'intero Sistema– DS 3: <i>Non bloccante non critico</i>: segnalazione per altre tipologie di malfunzionamenti e/o vulnerabilità. <p>La classificazione dei guasti/malfunzionamenti 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>
Indisponibilità del servizio	<p>Periodo di tempo durante il quale il singolo servizio non è funzionante rispetto alla finestra temporale (orari lavorativi) di erogazione di riferimento per il servizio stesso.</p>



Segnalazione di guasto/malfunzionamento	Per segnalazione del guasto/malfunzionamento s'intende la data e l'orario dell'effettuazione della chiamata telefonica e/o dell'invio di un messaggio di posta elettronica e/o dell'invio di un fax da parte della Società LAit spa verso l'Appaltatore ovvero dell'inserimento del ticket nel sistema di ticket tracking, che sarà eventualmente messo a disposizione dalla Società LAit spa. A tali fini, in sede di avvio dell'esecuzione del contratto, l'Appaltatore DEVE fornire, numero di telefono, indirizzo e-mail e numero di fax dedicati alle segnalazioni dei guasti/malfunzionamenti da parte della Società LAit spa.
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.

3 Monitoraggio e gestione contrattuale

3.1 Monitoraggio

L'Amministrazione si riserva di verificare lo stato di avanzamento delle attività e la qualità dei servizi erogati. La funzione di monitoraggio sarà svolta dall'Amministrazione o da soggetto da essa incaricato.

Il Fornitore si impegna a fornire all'Amministrazione tutti gli strumenti a supporto del servizio nonché tutti i documenti necessari all'attività di monitoraggio nei formati richiesti.

L'Amministrazione si riserva di procedere al monitoraggio previsto dall'art.13 comma 2 del decreto legislativo n.39/93 secondo i criteri e le modalità stabiliti dalla circolare AIPA/CR/38 del 28 dicembre 2001 nei riguardi del Fornitore. Il fornitore deve essere disponibile ad incontri/visite dell'Amministrazione o personale da essa delegato, finalizzate alla verifica del reale stato di avanzamento dei lavori, dell'effettivo utilizzo di figure professionali offerte rispetto a quelle previste contrattualmente, dello stato di implementazione ed utilizzo delle soluzioni, metodologie e processi offerti.



4 Livelli di servizio

La rilevazione e misurazione dei livelli di servizio (SLA Target) relativi ai servizi di gestione dovrà tenere conto dell'orario di servizio e dell'orario esteso. Il non rispetto delle indicazioni sopra riportate costituirà rilievo del servizio.

Il fornitore è tenuto a rendicontare i risultati della misurazione di tutti gli SLA Target per tutta la durata contrattuale attraverso report periodici, secondo quanto indicato in sede di offerta.

Durante l'intero periodo contrattuale ciascuno SLA Target potrà essere riesaminato su richiesta dell'Amministrazione. Il riesame potrà derivare da nuovi strumenti di misurazione non disponibili alla data di stipula del contratto e/o dall'adeguamento delle metodiche atte alla rilevazione dei singoli indicatori di qualità che sono risultate non efficaci. L'Amministrazione ed il fornitore, in caso di necessità, concorderanno eventuali modifiche ai metodi di calcolo successivamente riportati.

5 Livelli di Servizio richiesti e Penali

Nel Capitolato Tecnico sono illustrati i servizi che il Fornitore dovrà erogare all'Amministrazione.

Per ogni servizio indicato, 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.

Livelli di servizio e penali

CODICE	INDICATORE	SLA TARGET (valore soglia)	PENALE
IRL01	Rispetto delle scadenze di consegna/redazione dei documenti previsti da capitolato	$\text{Data effettiva consegna} - \text{Data prevista consegna} \leq 0$	Per ogni giorno lavorativo di ritardo, o frazione di esso, eccedente lo SLA Target: 1‰ (unpermille) dell'importo complessivo del contratto.
IRL02	Ritardo nel completamento della fase di rollout	$\text{Durata effettiva} - \text{Durata programmata} = 0$ dove:	Per ogni giorno lavorativo, o frazione di esso, eccedente lo SLA Target: 1‰ (unpermille) dell'importo complessivo del contratto



**ALLEGATO A AL CAPITOLATO TECNICO -
LIVELLI DI SERVIZIO RICHIESTI E PENALI**

Pagina 5

CODICE	INDICATORE	SLA TARGET (valore soglia)	PENALE
		<ul style="list-style-type: none">• Durata effettiva = Data effettiva di chiusura della fase di rollout - Data effettiva di inizio della fase di rollout• Durata programmata = Data pianificata di chiusura della fase di rollout - Data pianificata di inizio della fase di rollout	
IRL03	Qualità della documentazione	<i>Numero di documenti, richiesti da capitolato, rielaborati a seguito di richiesta da parte dell'Amministrazione (N_documenti_rielaborati) <=2</i> <i>Il periodo di riferimento per il calcolo di tale indicatore è il mese precedente la rilevazione</i>	Il superamento del valore soglia comporta l'applicazione della seguente penale: 1‰ (unpermille) dell'importo complessivo del contratto
IRL04	Turnover del personale	<i>Numero risorse impegnate nell'erogazione dei servizi sostituite su iniziativa del Fornitore <=1</i> <i>Il periodo di riferimento per il calcolo di tale indicatore è il mese precedente la rilevazione</i>	Per ciascuna risorsa eccedente il valore SLA Target, l'Amministrazione applicherà la penale pari all'1‰ (unpermille) dell'importo complessivo del contratto. <u>Eccezioni</u> 1. Eventuali sostituzioni finalizzate ad un migliore funzionamento dei servizi/attività, purché preventivamente condivise e approvate dai referenti



**ALLEGATO A AL CAPITOLATO TECNICO -
LIVELLI DI SERVIZIO RICHIESTI E PENALI**

Pagina 6

CODICE	INDICATORE	SLA TARGET (valore soglia)	PENALE
			<p>dell'Amministrazione, non contribuiscono al mancato raggiungimento del valore soglia;</p> <p>2. Eventuali sostituzioni operate a fronte di dimissioni/licenziamento di risorse impegnate nell'erogazione dei servizi non contribuiscono al mancato raggiungimento del valore soglia purché sia rispettata almeno una delle seguenti condizioni:</p> <p>a) ciascuna sostituzione sia effettuata nel rispetto dei termini del preavviso;</p> <p>b) ciascuna sostituzione deve essere preventivamente condivisa e concordata con il referente dell'Amministrazione, come indicato nello schema di contratto;</p> <p>c) ciascuna dimissione sia opportunamente documentata.</p>
IRL05	Tempo di presa in carico dei malfunzionamenti /problematiche	<p>DS 1: entro 0,5 ore lavorative per le richieste pervenute durante l'orario di erogazione del servizio</p> <p>DS 2: entro 2 ore lavorative per le richieste pervenute durante l'orario di erogazione del servizio</p> <p>DS 3: entro 4 ore lavorative per le richieste pervenute durante l'orario di erogazione del servizio</p>	Per ogni ora, o frazione di essa non minore a 10 minuti eccedente la prima di ritardo: l'1‰ (unopermille) dell'importo complessivo del contratto.



**ALLEGATO A AL CAPITOLATO TECNICO -
LIVELLI DI SERVIZIO RICHIESTI E PENALI**

Pagina 7

CODICE	INDICATORE	SLA TARGET (valore soglia)	PENALE
IRL06	Tempo di risoluzione dei malfunzionamenti del Sistema	<p>DS 1: entro 2 ore naturali e consecutive alla segnalazione per malfunzionamento e/o vulnerabilità che blocca l'attività sull'intero Sistema</p> <p>DS 2: entro 4 ore lavorative successive alla segnalazione, per malfunzionamento e/o vulnerabilità anche grave che tuttavia non blocca l'attività sull'intero Sistema;</p> <p>DS 3: entro 8 ore lavorative successive alla segnalazione per altre tipologie di malfunzionamenti e/o vulnerabilità.</p>	Per ogni ora, o frazione di essa non minore a 10 minuti eccedente la prima di ritardo: l'1‰ (unpermille) dell'importo complessivo del contratto.
IRL07	Livello di indisponibilità del servizio di assistenza utenti (ASS)	<p>Numero di segnalazioni per indisponibilità del servizio durante l'intervallo della finestra temporale previsto per l'erogazione del servizio di assistenza utenti = 0</p> <p><i>Il periodo di riferimento per il calcolo di tale indicatore è il mese precedente la rilevazione</i></p>	Per ciascuna segnalazione eccedente il valore dello SLA Target: l'1‰ (unpermille) dell'importo complessivo del contratto.
IRL08	Affidabilità del sistema	Rapporto tra le malfunzioni che producono la sospensione dell'uso del	Per ciascuna segnalazione inferiore al valore dello SLA Target: 1‰ (unpermille)



**ALLEGATO A AL CAPITOLATO TECNICO -
LIVELLI DI SERVIZIO RICHIESTI E PENALI**

Pagina 8

CODICE	INDICATORE	SLA TARGET (valore soglia)	PENALE
		<p>sistema ed il totale delle malfunzioni rilevate:</p> $X\% = (1 - A/B) * 100 > 90\%$ <p>A = numero di malfunzioni che producono la sospensione dell'uso del sistema</p> <p>B = numero di malfunzioni rilevate</p> <p><i>Il periodo di riferimento per il calcolo di tale indicatore è il mese precedente la rilevazione</i></p>	<p>dell'importo del contratto della quota parte remunerata a corpo.</p>
IRL09	Ripristinabilità del sistema	<p>Disponibilità del servizio in un determinato periodo di tempo:</p> $X\% = (T_o * 100) / (T_o + T_r) > 99\%$ <p>T_o = tempo in cui il servizio è operativo</p> <p>T_r = tempo per le riparazioni</p> <p><i>Il periodo di riferimento per il calcolo di tale indicatore è il mese precedente la rilevazione</i></p>	<p>Per ciascuna segnalazione inferiore al valore dello SLA Target: 1‰ (unopermille) dell'importo del contratto della quota parte remunerata a corpo.</p>
IRL10	Slittamento delle attività previste e concordate nell'ultimo Piano delle attività	<p><i>Durata effettiva-Durata programmata = 0</i></p> <p>dove:</p> <ul style="list-style-type: none">• Durata effettiva = Data effettiva di chiusura di	<p>Per ogni giorno lavorativo, o frazione di esso, eccedente lo SLA Target: 1‰ (unopermille) dell'importo del contratto della quota parte remunerata a consumo.</p>



**ALLEGATO A AL CAPITOLATO TECNICO -
LIVELLI DI SERVIZIO RICHIESTI E PENALI**

Pagina 9

CODICE	INDICATORE	SLA TARGET (valore soglia)	PENALE
	evolutive approvato dall'Amministrazione, per cause imputabili al fornitore	una fase dell'Obiettivo - Data effettiva di inizio di una fase dell'Obiettivo <ul style="list-style-type: none">• Durata programmata = Data pianificata di chiusura di una fase dell'Obiettivo - Data pianificata di inizio di una fase dell'Obiettivo	