

## ART. 1.1 - LIVELLI DI SERVIZIO (SLA)

---

In questo articolo sono definite le condizioni dei livelli di servizio proposti (SLA - Service level agreement).

Si assumono le seguenti definizioni:

- “giorno festivo: sabato, domenica e tutte le festività ufficiali della Repubblica Italiana
- “giorno feriale” giorno non festivo
- “orario lavorativo” tutti i giorni feriali **dalle 8.30 alle 17.30**
- “giorno solare” periodo di 24 ore consecutive in giorni feriali o festivi
- “giorno lavorativo” periodo di 24 ore consecutive esclusi i giorni festivi
- “mese solare” un arco di tempo di 30 giorni solari consecutivi
- “ora” periodo di 60 minuti consecutivi in giorni feriali

I servizi previsti nel presente appalto saranno tracciati mediante il sistema di Trouble Ticketing che l'Appaltatore metterà a disposizione dell'Amministrazione e che registrerà tutte le informazioni necessarie per la documentazione degli eventi e delle attività in tutte le loro fasi di svolgimento e con le relative marche temporali.

L'Appaltatore produrrà con cadenza trimestrale, entro e non oltre il giorno 10 del mese successivo, un tabulato complessivo di tutti gli interventi effettuati.

### SLA relativi al servizio di Manutenzione Correttiva (MAC)

Indicatori:

- **Tempo di Presa in carico (TP):** intervallo di tempo intercorrente fra la richiesta di intervento effettuata dalla Amministrazione a fronte di un malfunzionamento e la conferma dell'Appaltatore di aver recepito la richiesta e attivato le procedure necessarie per l'effettuazione dell'intervento.
- **Tempo di risoluzione (TR):** intervallo di tempo intercorrente fra la conferma dell'Appaltatore di aver preso in carico la chiamata e l'effettiva risoluzione del malfunzionamento segnalata mediante invio da parte dell'Appaltatore tramite e-mail di un messaggio di chiusura intervento.

I malfunzionamenti che danno origine a richieste di interventi di Manutenzione Correttiva sono classificati secondo i seguenti tre livelli di gravità:

- **ALTA:** malfunzionamenti che impediscono il regolare svolgimento di un intero processo applicativo;
- **MEDIA:** malfunzionamenti che impediscono l'utilizzo corretto di una singola funzionalità, pur non impedendo totalmente lo svolgimento del processo applicativo al quale la funzionalità appartiene;
- **BASSA:** malfunzionamenti di lieve entità tali da non impedire il regolare svolgimento di un processo applicativo, ma che siano causa di inefficienza o di problemi operativi per l'utente.

Indicatore	Descrizione	SLA	
MAC-01	Tempo presa in carico	Gravità Alta	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entro <b>2 ore</b>, per richieste effettuate in orario lavorativo.</li> <li>Entro <b>6 ore</b> per richieste effettuate al di fuori dell'orario lavorativo.</li> </ul>
		Gravità Media	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entro <b>3 ore</b> per richieste effettuate in orario lavorativo.</li> <li>Non sono previste richieste al di fuori dell'orario lavorativo.</li> </ul>
		Gravità Bassa	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entro <b>8 ore</b> per richieste effettuate in orario lavorativo.</li> <li>Non sono previste richieste al di fuori dell'orario lavorativo.</li> </ul>
MAC-02	Tempo risoluzione	Gravità Alta	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entro <b>8 ore</b> dal momento della conferma, per richieste effettuate in orario lavorativo.</li> <li>Entro <b>24 ore</b> dal momento della conferma, per richieste effettuate al di fuori dell'orario lavorativo.</li> </ul>
		Gravità Media	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entro <b>24 ore</b> dal momento della conferma, per richieste effettuate in orario lavorativo.</li> <li>Non sono previste richieste al di fuori dell'orario lavorativo.</li> </ul>
		Gravità Bassa	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entro <b>32 ore</b> dal momento della conferma, per richieste effettuate in orario lavorativo.</li> <li>Non sono previste richieste al di fuori dell'orario lavorativo</li> </ul>

NB: I tempi indicati nella tabella di cui sopra sono espressi in “ore lavorative” in riferimento all’ “orario lavorativo” come definito nel presente documento. Le segnalazioni inoltrate dal Committente al di fuori dell'orario lavorativo (come definito nel presente documento) dovranno essere prese in carico entro i tempi indicati in tabella a partire dall'inizio dell'orario lavorativo successivo a quello di segnalazione.

Es.:

Segnalazione inoltrata alle ore 18.00 del lunedì --> presa in carico entro le ore 8.30 + 2 = 10.30 del martedì

Segnalazione inoltrata alle ore 8.00 del mercoledì --> presa in carico entro le ore 8.30 + 2 = 10.30 del mercoledì

Segnalazione inoltrata alle ore 18.00 del venerdì --> presa in carico entro le ore 8.30 + 2 = 10.30 del lunedì mattina

Segnalazione inoltrata alle ore 8.00 del sabato --> presa in carico entro le ore 8.30 + 2 = 10.30 del lunedì mattina

## SLA relativi ai servizi di Manutenzione Adeguativa (MA)

Indicatori:

- **Tempo di attivazione** dell'intervento (TA): intervallo di tempo intercorrente fra la richiesta e l'intervento da parte dell'Amministrazione a fronte di un'esigenza e la consegna da parte dell'Appaltatore della proposta.
- **Tempo di chiusura** dell'intervento (TC): intervallo di tempo intercorrente fra l'approvazione da parte dell'Amministrazione della proposta e la conclusione dell'intervento segnalata mediante invio da parte dell'Appaltatore tramite e-mail o fax di un messaggio di chiusura intervento. Le richieste di intervento di Manutenzione Adeguativa sono classificate secondo i seguenti due livelli di urgenza:
  - **URGENTE:** interventi richiesti per garantire la continuità dei servizi a fronte di cambiamenti normativi/organizzativi o a fronte di specifiche esigenze dell'Amministrazione;
  - **NON URGENTE:** tutti gli altri interventi, pianificabili nell'ambito delle attività programmate dell'Amministrazione.

Indicatore	Descrizione		SLA
MA-01	Tempo attivazione	Urgente	• Entro <b>5 giorni</b> lavorativi
		Non urgente	• Entro <b>10 giorni</b> lavorativi
MA-02	Tempo chiusura	Urgente	Rispetto dei tempi stabiliti di volta in volta dalla Stazione Appaltante
		Non urgente	Rispetto dei tempi stabiliti di volta in volta dalla Stazione Appaltante

NB: I tempi indicati nella tabella di cui sopra sono espressi in “ore lavorative” in riferimento all’ “orario lavorativo” come definito nel presente documento.

## RECESSO E PENALITA':

In caso di violazione degli obblighi contrattualmente assunti, l'Amministrazione si riserva la facoltà di applicare di applicare una penale di **Euro 100,00 (Euro cento/00)** per ogni giorno di ritardo nella erogazione del servizio di manutenzione correttiva (MC), adeguativa (MA), evolutiva (MEV) rispetto alle tempistiche definite nel presente documento.

Il totale delle penali non potrà comunque superare il 10% del valore del contratto.

L'applicazione delle penali dovrà essere preceduta da regolare contestazione dell'inadempienza, verso cui l'Appaltatore avrà la facoltà di presentare le proprie controdeduzioni entro e non oltre 10 gg lavorativi dalla comunicazione della contestazione inviata dall'Amministrazione.

In caso di mancata presentazione o non accoglimento delle controdeduzioni l'Amministrazione potrà procedere all'applicazione delle sopra citate penali

In caso di ripetute e gravi inadempienze, l'Amministrazione potrà risolvere il contratto previa comunicazione scritta all'Appaltatore.

## SLA relativi ai servizi di Manutenzione Evolutiva (MEV)

Indicatori:

- **Tempo di attivazione** dell'intervento (TA): intervallo di tempo intercorrente fra la richiesta di intervento da parte dell'Amministrazione a fronte di un'esigenza e la consegna da parte dell'Appaltatore della offerta.
- **Tempo di chiusura** dell'intervento (TC): intervallo di tempo intercorrente fra l'approvazione da parte dell'Amministrazione dell'offerta e la conclusione dell'intervento segnalata mediante invio da parte dell'Appaltatore tramite e-mail o fax di un messaggio di chiusura intervento.

Le richieste di intervento relative ai servizi di Manutenzione Evolutiva sono classificate secondo i seguenti due livelli di urgenza:

- **URGENTE:** interventi richiesti per garantire la continuità dei servizi o a fronte di specifiche esigenze dell'Amministrazione;
- **NON URGENTE:** tutti gli altri interventi, pianificabili nell'ambito delle attività programmate dell'Amministrazione.

**Il livello di urgenza è definito dalla Amministrazione al momento della richiesta.**

Servizio	Indicatore	Descrizione		SLA
Manutenzione evolutiva	MEV-01	Tempo attivazione	Urgente	• Entro <b>5 giorni</b> lavorativi
			Non urgente	• Entro <b>10 giorni</b> lavorativi
	MEV-02	Tempo chiusura	Urgente	Rispetto dei tempi stabiliti nell'offerta approvata dalla Amministrazione
			Non urgente	Rispetto dei tempi stabiliti nell'offerta approvata dalla Amministrazione

NB: I tempi indicati nella tabella di cui sopra sono espressi in "ore lavorative" in riferimento all' "orario lavorativo" come definito nel presente documento.