

Allegato "C"

Gara comunitaria a procedura aperta per la gestione della piattaforma misure del Sistema Informativo Integrato

LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI

LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI

1. PREMESSA.....	3
2. DEFINIZIONI.....	4
3. LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI	7
3.1. GESTIONE OPERATIVA.....	7
3.1.1. <i>Manutenzione degli ambienti software di sistema.....</i>	8
3.1.2. <i>Disponibilità dei servizi Cloudera.....</i>	8
3.2. SISTEMA DI RENDICONTAZIONE	9
3.2.1. <i>Rendicontazione dei livelli di servizio.....</i>	9
3.2.2. <i>Sistema di pubblicazione in modalità web.....</i>	9

1. Premessa

I livelli di servizio costituiscono la garanzia sulla qualità del servizio erogato dall'Aggiudicatario e sono lo strumento oggettivo per misurare e verificare le prestazioni alla base del contratto.

Il presente documento descrive i livelli di servizio che l'Aggiudicatario dovrà rispettare relativamente alla progettazione, realizzazione e gestione di quanto indicato nel Capitolato Tecnico.

Nel Capitolo 2 del presente documento sono riportate le definizioni aventi validità generale per tutti i servizi per i quali sono applicabili livelli di servizio.

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

Nel Capitolo 3 del presente allegato sono invece riportati in dettaglio i livelli di servizio da rispettare e le relative penali. In particolare per ciascuna tipologia di servizio sono riportati:

- i livelli di servizio caratteristici;
- i valori limite dei parametri contrattualizzati;
- le modalità di calcolo delle penali da applicarsi in caso di superamento degli stessi.

I livelli di servizio e le corrispondenti penali non si applicano per i primi tre mesi (primo periodo di osservazione contrattuale) successivi alla data di avvio dell'esercizio, come indicato all'art 11, comma 11.5 dello schema di Contratto. Ciò al fine di consentire al Fornitore di disporre di un periodo, esente da possibili penali, per portare i servizi di gestione e l'intera infrastruttura nelle condizioni di regime.

Successivamente non si considerano i livelli di servizio applicativi e le corrispondenti penali per i primi tre mesi successivi alla data di rilascio di nuovi servizi applicativi, in relazione allo specifico servizio oggetto di rilascio.

Nel conteggio dei livelli di servizio sono scomputati i minuti dovuti ad interventi sui sistemi, autorizzati dal Gestore, che prevedono la non disponibilità di uno o più servizi o apparati. A tal fine l'Aggiudicatario è tenuto a comunicare al Gestore, preventivamente, gli interventi ritenuti indispensabili nella fascia corrispondente al servizio base (dalle ore 7 alle ore 23) indicando i sistemi/servizi impattati e la stima in minuti e la severità del disservizio. L'aggiudicatario è comunque tenuto alla apertura ed alla gestione del ticket all'help desk per tali interventi.

Durante l'intero periodo contrattuale ciascun indicatore di qualità potrà essere riesaminato su richiesta di una delle due parti.

2. Definizioni

<p>Periodo di Osservazione Contrattuale</p>	<p>Periodo utilizzato per il calcolo di tutti i livelli di servizio (qualora non diversamente specificato) ai quali sono associate le relative penali.</p>
<p>Finestra temporale di erogatore</p>	<p>Intervallo di tempo utilizzato per la misurazione dei livelli di servizio.</p>
<p>Disponibilità</p>	<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.</p> <p>M = numero totale di disservizi.</p> <p>d_j = durata, espressa in minuti, del disservizio j-esimo, calcolata all'interno della finestra temporale di erogazione del servizio.</p> <p>T = Periodo di osservazione, espresso in minuti, definito come</p> $T = 24h \times 60min \times G_{T_{oss}} - T_{da}$ <p>$G_{T_{oss}}$ = numero di giorni solari inclusi all'interno del periodo di osservazione (T_{oss})</p> <p>T_{da} = minuti di disservizio per interventi autorizzati dal Gestore.</p>

LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI

<p>Classificazione dei disservizi (severità)</p>	<p>Nel presente documento i disservizi vengono classificati in base alla seguente scala, con grado di gravità decrescente:</p> <p>S1: Bloccante: il Gestore non è in grado di usufruire del servizio per indisponibilità dello stesso o perché le sue prestazioni risultano decisamente degradate.</p> <p>S2: Non bloccante critico: il Gestore è in grado di usufruire del servizio anche se le prestazioni dello stesso risultano degradate in alcune sue componenti ritenute critiche da AU.</p> <p>S3: Non bloccante non critico: il Gestore è in grado di usufruire del servizio anche se le prestazioni dello stesso risultano degradate in alcune sue componenti ritenute non critiche dal Gestore.</p> <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 stabilita dal Gestore.</p>
<p>Segnalazione di disservizio</p>	<p>Per segnalazioni di disservizio si intende un evento registrato dall'Help Desk del Gestore e relativo ad un problema di funzionamento del SII. L'evento può essere segnalato da un utente del SII, dal Gestore stesso o dall'Aggiudicatario.</p>
<p>Tempo di risposta al disservizio</p>	<p>Tempo intercorrente tra la segnalazione del disservizio e la definizione della diagnosi di massima e della previsione dei tempi di ripristino. Il tempo è calcolato all'interno della finestra temporale di erogazione.</p>
<p>Tempo di ripristino</p>	<p>Per Tempo di ripristino si intende il tempo intercorso tra la segnalazione del disservizio e l'effettivo ripristino del corretto funzionamento, da parte dell' Aggiudicatario, ovvero la messa in atto di soluzioni alternative, condivise, in caso in cui l'intervento correttivo richieda tempi incompatibili con l'urgenza del ripristino del servizio.</p> <p>Il tempo è calcolato all'interno della finestra temporale di erogazione.</p>

LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI

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 lo 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 lo 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 lo 0,0049% ed al 0,01% per scostamenti superiori.
----------------	---

3. Livelli di servizio e Penali

Per ogni servizio indicato nel Capitolato tecnico e per il quale siano applicabili i livelli di servizio si riportano i livelli di servizio contrattuali, indicati con il termine “**SLA Target**”, che l’Aggiudicatario dovrà assicurare e le relative penali da applicare in caso di non rispetto degli stessi.

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. Gestione operativa

A tutte le componenti del servizio si applicano la seguente finestra temporale di erogazione e periodo di osservazione:

Finestra temporale di erogazione	Servizio presidiato: Lun-Ven dalle ore 7:00 alle ore 23:00 escluso festivi Servizio non presidiato nel restante periodo dell’intervallo 00.00–24.00 7 giorni su 7
Periodo di osservazione	3 (tre) mesi solari consecutivi

Livelli di servizio e penali nell’intera finestra temporale di erogazione

PARAMETRO	SLA TARGET	PENALE
Rispetto della schedulazione delle elaborazioni periodiche giornaliere	Entro 30 minuti nel 95% dei casi Entro 60 minuti nel 100% dei casi	€ 1.000 per ogni punto percentuale in diminuzione
Rispetto della schedulazione delle Elaborazioni periodiche mensili	Entro 1 ore nel 95% dei casi Entro 2 ore nel 100% dei casi	€ 2.000 per ogni punto percentuale in diminuzione
Avvio delle Elaborazioni estemporanee entro i termini richiesti	Entro 3 ore nel 95% dei casi Entro 4 ore nel 100% dei casi	€1.000 per ogni punto percentuale in diminuzione

LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI

Esito negativo delle elaborazioni per indisponibilità di risorse di sistema	Negativo inferiore al 0,1% dei casi	€ 500 per ogni 0,1% in aumento
Comunicazione dell'esito di elaborazione	Entro 30 minuti nel 95% dei casi Entro 60 minuti nel 100% dei casi	€ 500 per ogni punto percentuale in diminuzione

3.1.1. Manutenzione degli ambienti

Livelli di servizio e penali nel servizio presidiato della finestra temporale di erogazione

PARAMETRO	SLA TARGET	PENALE
Aggiornamento di un qualunque componente	Rispetto dei piani nel 98% dei casi	€ 1.000 per ogni punto percentuale in diminuzione
Tempo massimo di risoluzione di un disservizio	≤ 1 ora nel 95% dei casi	€ 1.000 per ogni punto percentuale in diminuzione

3.1.2. Disponibilità dei servizi Cloudera

Livelli di servizio e penali nel servizio presidiato della finestra temporale di erogazione

PARAMETRO	SLA TARGET	PENALE
Disponibilità dei singoli servizi Cloudera	≥99,99% dei casi	€ 5.000 per ogni punto percentuale in diminuzione
Tempo di risposta al disservizio di severità qualunque	entro 10 minuti ora nel 95% dei casi entro 20 minuti nel 100 % dei casi	€ 250 per ogni 1% in diminuzione
Tempo di ripristino per disservizi di severità 1	entro 2 ore nel 90% dei casi. entro 4 ore nel 100% dei casi	€ 1.000 per ogni punto percentuale in diminuzione
Tempo di ripristino per disservizi di severità 2	entro 2 ore nel 90% dei casi. entro 6 ore nel 100% dei casi	€ 500 per ogni punto percentuale in diminuzione

LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI

Tempo di ripristino per disservizi di severità 3	entro 4 ore nel 90% dei casi. entro 12 ore nel 100% dei casi	€ 250 per ogni punto percentuale in diminuzione
--	---	---

3.2. Sistema di rendicontazione

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

Finestra temporale di erogazione	8.00 – 18.00 nei giorni feriali
Periodo di osservazione	3 (tre) mesi solari consecutivi
Disponibilità della reportistica	Entro il giorno 15 del mese successivo a quello del termine del Periodo di osservazione
Qualità del dato	Percentuale di indicatori con errori, segnalati e accertati da AU rispetto al numero degli indicatori riportati nel Periodo di Osservazione

3.2.1. Rendicontazione dei livelli di servizio

Livelli di servizio e penali nel servizio presidiato della finestra temporale di erogazione

PARAMETRO	SLA TARGET	PENALE
Disponibilità della reportistica	Entro le scadenze previste per il 100% dei report previsti	€ 1.000 per ogni giorno di ritardo
Qualità del Dato	≤ 1 % di errori	€ 500 per ogni 0,5% in aumento

3.2.2. Sistema di pubblicazione in modalità web

Livelli di servizio e penali nel servizio presidiato della finestra temporale di erogazione

PARAMETRO	SLA TARGET	PENALE
Disponibilità del sistema di pubblicazione	≥99%	€ 1000 per ogni 0,5% in diminuzione.