



**Gara a procedura ristretta per l'affidamento, mediante l'utilizzo dell'Accordo Quadro di cui all'art. 59 del D.Lgs. n. 163/2006, di Servizi di connettività per la Community Network RUPAR Puglia, nell'ambito del "Sistema Pubblico di Connettività - SPC" (CIG 53447009F5)**

Allegato 1.1: Livelli di servizio e penali

(Allegato al Capitolato Tecnico)

**InnovaPuglia S.p.A.**  
**St. prov. Casamassima Km 3**  
**70010 Valenzano BARI**  
**Italia**  
[www.innova.puglia.it](http://www.innova.puglia.it)

## Sommario

1	Premessa .....	3
2	SLA, penali e reportistica Contratti Esecutivi .....	5
2.1	Generali .....	5
2.1.1	Definizioni.....	5
2.1.2	SLA Target e Penali.....	6
2.2	Servizi di Trasporto Dati (STD).....	6
2.2.1	Definizioni.....	6
2.2.2	SLA Target e Penali.....	8
2.2.3	Reportistica .....	10
2.3	Servizio di Posta Elettronica (PE).....	12
2.3.1	Definizioni.....	12
2.3.2	SLA Target e Penali.....	12
2.3.3	Reportistica .....	13
2.4	Servizi di Sicurezza Perimetrale (SSP) .....	14
2.4.1	Definizioni.....	14
2.4.2	SLA Target e Penali.....	15
2.4.3	Reportistica .....	16
2.5	Servizi di Comunicazione Evoluta (SCOE).....	18
2.5.1	Definizioni.....	18
2.5.2	SLA Target e Penali.....	20
2.5.3	Reportistica .....	22
2.6	Servizi di Supporto Professionale (SSUP) .....	24
2.6.1	Definizioni.....	24
2.6.2	SLA Target e Penali.....	24
2.6.3	Reportistica .....	24
2.7	Servizi di Gestione e Manutenzione (SGM) .....	25
2.7.1	Definizioni.....	25
2.7.2	SLA Target e Penali.....	25
2.7.3	Reportistica .....	26
3	SLA e penali Contratto Quadro .....	27
3.1	Definizioni .....	27
3.2	SLA Target e Penali.....	27

# 1 Premessa

Il presente allegato si compone di:

- una prima parte relativa ai Livelli di Servizio, Penali e Reportistica che regolano i rapporti tra Fornitore e Amministrazione Beneficiaria nell'ambito dei Contratti Esecutivi degli appalti specifici;
- una seconda parte relativa ai Livelli di Servizio e Penali che regolano i rapporti tra Fornitore e Regione Puglia nell'ambito del Contratto Quadro.

Per ciascuna delle parti di cui il presente documento è composto verranno descritti:

- i livelli di servizio caratteristici;
- i valori limite dei parametri contrattualizzati (SLA target) e le modalità di calcolo delle penali da applicarsi in caso di superamento degli stessi;
- il contenuto dei report e le modalità di compilazione degli stessi.

Il ritardo nell'attivazione di un determinato servizio comporterà l'applicazione della prevista penale, anche nel caso in cui il Fornitore preli tale servizio in modo difforme dalle prescrizioni contenute nel Capitolato Tecnico. La tabella seguente contiene alcune definizioni di carattere generale utilizzate nel presente documento. Tali definizioni sono applicabili a differenti servizi e sono pertanto da ritenersi valide nell'intero documento:

DEFINIZIONI GENERALI	
<b>Finestra temporale di erogazione</b>	Orario utilizzato per la misurazione dei livelli di servizio.
<b>Finestra di erogazione standard</b>	Lunedì-Venerdì, 08.00-20.00 e Sabato 08.00-14.00 Festivi esclusi
<b>Finestra di erogazione estesa</b>	H24 x 365
<b>Periodo di osservazione contrattuale (T<sub>oss</sub>)</b>	Periodo utilizzato per la misurazione dei parametri dei livelli di servizio descritti nel presente documento e per il calcolo delle eventuali penali ad essi associate. T <sub>oss</sub> = 4 (quattro) mesi solari.
<b>Classificazione dei disservizi (Severity)</b>	I disservizi sono classificati in base alla seguente scala, con grado di gravità decrescente: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bloccante: l'amministrazione non è in grado di usufruire del servizio per indisponibilità o perché le prestazioni risultano decisamente degradate.</li> <li>• Non bloccante: l'amministrazione è in grado di usufruire del servizio, ma con prestazioni degradate.</li> </ul>
<b>Apertura del disservizio</b>	Segnalazione all'help desk del fornitore del disservizio.
<b>Chiusura del disservizio</b>	Formalizzazione, da parte del Fornitore, della proposta di chiusura del ticket, che sia accettata dall'entità che ha segnalato il disservizio (Amministrazione o Fornitore Aggiudicatario, nel caso di contratto esecutivo OPO) a conferma dell'avvenuto ripristino della corretta operatività.
<b>Disponibilità</b>	Percentuale di tempo durante il quale un servizio è funzionante (ovvero non si verifica su di esso un disservizio)

	<p>di tipo "bloccante") rispetto al periodo di osservazione contrattuale (<math>T_{oss}</math>), in funzione della finestra temporale di erogazione prescelta. Si definisce Disponibilità del servizio il valore percentuale:</p> $D = \left( 1 - \frac{\sum_{j=1}^M d_j}{T} \right) \times 100$ <p>dove:</p> <p>M = numero totale di disservizi bloccanti;</p> <p><math>d_j</math> = durata, espressa in minuti, del disservizio bloccante j-esimo nell'ambito della finestra temporale di erogazione; si assume pari al tempo di ripristino del disservizio.</p> <p>T = finestra temporale di misurazione della disponibilità, pari al tempo totale espresso in minuti della finestra temporale di erogazione del servizio nel periodo di osservazione contrattuale (<math>T_{oss}</math>).</p>
<p><b>Tempo di ripristino per disservizio "bloccante"</b></p>	<p>Intervallo di tempo misurato in ore (nella finestra di erogazione), che intercorre tra la segnalazione dell'Amministrazione al Fornitore o la rilevazione (da parte del sistema di monitoraggio) del disservizio bloccante e la chiusura dello stesso. In caso di attivazione dei servizi accessori di Backup, il servizio di trasporto dati e il servizio di Backup sono intesi come servizi separati, pertanto l'indisponibilità del primo verrà considerata un disservizio bloccante anche in presenza di un funzionamento corretto del servizio di Backup.</p>
<p><b>Tempo di ripristino per disservizio "non bloccante"</b></p>	<p>Intervallo di tempo misurato in ore (nella finestra di erogazione), che intercorre tra la segnalazione dell'Amministrazione al Fornitore o la rilevazione (da parte del sistema di monitoraggio) del disservizio non bloccante e la chiusura dello stesso.</p>
<p><b>Report Contrattuale (cadenza quadrimestrale)</b></p>	<p>Insieme di informazioni strutturate, generate dal fornitore, che viene trasmesso alle singole amministrazioni e caricato sul Sito Web a supporto dei Servizi di Gestione e Manutenzione entro la fine dei mesi di gennaio, maggio e settembre con riferimento rispettivamente al terzo quadrimestre dell'anno precedente, al primo e secondo quadrimestre dell'anno in corso. Questo report contiene le misurazioni dei livelli di servizio utilizzabili per il calcolo delle penali. Le prescrizioni sul contenuto dei report sono riportate, per ciascun servizio, nella sezione corrispondente del presente documento. Il report dovrà essere prodotto nei più comuni formati elettronici (pdf, excel, word ecc.) e trasmesso ai destinatari per via telematica. Qualora l'amministrazione lo richieda, tale report dovrà inoltre essere trasmesso su supporto cartaceo.</p>
<p><b>Report Tecnico (cadenza mensile)</b></p>	<p>Insieme di informazioni strutturate, generate dal fornitore, che viene trasmesso alle singole amministrazioni e caricato sul Sito Web a supporto dei Servizi di Gestione e</p>

	<p>Manutenzione entro la fine di ogni mese con riferimento al mese precedente. Le prescrizioni sul contenuto dei report sono riportate, per ciascun servizio, nella sezione corrispondente del presente documento. Qualora l'amministrazione lo richieda, tale report dovrà inoltre essere trasmesso su supporto cartaceo.</p>
<b>Termine di Fatturazione (cadenza bimestrale)</b>	<p>Termine massimo per l'invio alle singole Amministrazioni delle fatture. Tale termine è fissato al giorno 20 del mese successivo al bimestre di riferimento.</p>
<b>CT<sub>oss</sub> (Canone per il periodo di osservazione contrattuale)</b>	<p>Importo alla base del calcolo delle penali. Per un dato servizio, opzione, o servizio comprensivo delle relative opzioni, CT<sub>oss</sub> è pari al canone mensile contrattualmente previsto per il servizio, opzione o servizio comprensivo delle relative opzioni, moltiplicato per il numero di mesi compresi in un periodo di osservazione (quindi 4).</p>
<b>TCT<sub>oss</sub> (Totale dei canoni per il periodo di osservazione)</b>	<p>Importo alla base del calcolo delle penali, pari alla somma di tutti i CT<sub>oss</sub> relativi ai servizi previsti in un Progetto dei Fabbisogni</p>
<b>Arrotondamenti</b>	<p>Per le penali calcolate in base allo scostamento dal valore target, il calcolo sarà effettuato come segue. Siano <math>t\%</math> il valore target, e <math>pu\%</math> la penale unitaria per scostamento unitario <math>su\%</math> dal valore target. Per uno scostamento <math>S\%</math> dal valore target <math>t\%</math>, la penale <math>P\%</math> applicata sarà pari a <math>pu\%</math> moltiplicato per:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <math>S/su</math> arrotondato all'intero inferiore, nel caso il primo decimale sia compreso tra 0 e 4;</li> <li>• <math>S/su</math> arrotondato all'intero superiore, nel caso il primo decimale sia compreso tra 5 e 9.</li> </ul> <p>A titolo esemplificativo, si consideri uno SLA target di disponibilità del 99,00% ed una penale dello 0,5% del CT<sub>oss</sub> per ogni 0,1% di scostamento in diminuzione dal target. Nel caso in cui la disponibilità conseguita sia del 97,68% e, pertanto, lo scostamento pari all'1,32%, la penale sarà pari allo 0,5% del CT<sub>oss</sub> moltiplicato per 13, cioè 6,5% del CT<sub>oss</sub>. Per disponibilità del 98,96%, e conseguente scostamento dal target dello 0,4%, la penale sarà nulla.</p>

## 2 SLA, penali e reportistica Contratti Esecutivi

### 2.1 Generali

#### 2.1.1 Definizioni

<b>Tempo di invio del piano dei correttivi</b>	<p>Tempo, misurato in giorni lavorativi, che intercorre tra la trasmissione, da parte dell'Amministrazione, dei rilievi formulati a seguito di verifiche relative alla conformità della prestazione dei servizi dal Fornitore, e l'invio all'Amministrazione, da parte del Fornitore, del relativo piano dei correttivi.</p>
--	--

<b>Tempo di comunicazione dell'ultimazione delle attività del piano dei correttivi</b>	Tempo, misurato in giorni solari, che intercorre tra l'invio del piano dei correttivi, e la presentazione all'Amministrazione del rapporto di lavoro che sancisce l'ultimazione delle attività del piano dei correttivi.
--	--

### 2.1.2 SLA Target e Penali

PARAMETRO	SLA TARGET	PENALE IN FAVORE DELL'AMMINISTRAZIONE
<b>Tempo di invio del piano dei correttivi</b>	15 gg	0,1% dell'importo contrattuale per ogni giorno solare di ritardo rispetto allo SLA target
<b>Tempo di comunicazione dell'ultimazione delle attività del piano dei correttivi</b>	30 gg	0,1% dell'importo contrattuale per ogni giorno solare di ritardo rispetto allo SLA target

## 2.2 Servizi di Trasporto Dati (STD)

### 2.2.1 Definizioni

<b>Tempo di attivazione</b>	<p>Tempo (in giorni solari) intercorrente tra l'approvazione del Progetto dei Fabbisogni relativo ad una richiesta di attivazione di un servizio da parte dell'Amministrazione (contestuale alla data di sottoscrizione o di modifica del Contratto Esecutivo) e la corrispondente attivazione (intesa come la data di "pronti al collaudo" proposta dal fornitore, sempreché il relativo collaudo venga successivamente effettuato con esito positivo). Qualora il Progetto dei Fabbisogni approvato contempli tempistiche differenti da quelle indicate nel presente documento, faranno fede le prime.</p> <p>Tale tempo, e la relativa penale in caso di ritardo, si applica anche nel caso di traslochi esterni.</p>
<b>Tempo di attivazione dell'opzione Affidabilità Elevata</b>	<p>Tempo (in giorni solari) intercorrente tra l'approvazione del Progetto dei Fabbisogni relativo ad una richiesta di attivazione di un'opzione Affidabilità Elevata da parte dell'Amministrazione (contestuale alla data di sottoscrizione o di modifica del Contratto Esecutivo), e la corrispondente attivazione (intesa come la data di "pronti al collaudo" proposta dal fornitore, sempreché il relativo collaudo venga successivamente effettuato con esito positivo). Qualora il Progetto dei Fabbisogni approvato contempli tempistiche differenti da quelle indicate nel presente documento, faranno fede le prime.</p>
<b>Tempo di attivazione delle opzioni</b>	<p>Tempo (in giorni solari) intercorrente tra l'approvazione del Progetto dei Fabbisogni relativo ad una richiesta di</p>

	<p>attivazione da parte dell'Amministrazione (contestuale alla data di sottoscrizione o di modifica del Contratto Esecutivo) di una o più delle seguenti opzioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Multiambito Internet/Infranet;</li> <li>• Estensione apparato Wi-Fi;</li> <li>• Finestra di erogazione estesa;</li> <li>• SBRI (Servizio di Banda Riservata)</li> </ul> <p>e la corrispondente attivazione (intesa come la data di "pronti al collaudo" proposta dal fornitore, sempreché il relativo collaudo venga successivamente effettuato con esito positivo). Qualora il Progetto dei Fabbisogni approvato contempli tempistiche differenti da quelle indicate nel presente documento, faranno fede le prime.</p>
<b>Tempo di change dello SBRI</b>	<p>Tempo (in giorni solari) intercorrente tra l'approvazione del Progetto dei Fabbisogni relativo ad una richiesta da parte dell'Amministrazione di change dello SBRI (Servizio di Banda Riservata) e la corrispondente implementazione (intesa come la data di "pronti al collaudo" proposta dal fornitore, sempreché il relativo collaudo venga successivamente effettuato con esito positivo). Qualora il Progetto dei Fabbisogni approvato contempli tempistiche differenti da quelle indicate nel presente documento, faranno fede le prime.</p>
<b>Tempo di trasloco interno</b>	<p>Tempo (in giorni solari) intercorrente tra la richiesta da parte dell'Amministrazione e la data di effettiva disponibilità del servizio presso un nuovo punto di attestazione indicato dall'Amministrazione all'interno dello stesso sito.</p>
<b>Round Trip Delay (RTD)</b>	<p>Tempo di percorrenza necessario ad un pacchetto per percorrere la tratta origine-destinazione-origine. Lo SLA target applicato si riferisce alla percentuale di valori medi orari del RTD che rispettano la soglia definita per lo specifico profilo SBRI (cfr. allegato Capitolato Tecnico).</p>
<b>Packet Loss (PL)</b>	<p>Tasso di perdita dei pacchetti, rapporto espresso in percentuale tra il numero di pacchetti non consegnati e numero di pacchetti trasmessi in una tratta origine-destinazione. Lo SLA target applicato si riferisce alla percentuale di valori medi orari del PL che rispettano la soglia definita per lo specifico profilo SBRI (cfr. allegato Capitolato Tecnico).</p>
<b>Packet Delay Variation (PDV)</b>	<p>Variazione in valore assoluto del ritardo tra due pacchetti consecutivi. Lo SLA target applicato si riferisce alla percentuale di valori medi orari del PDV che rispettano la soglia definita per lo specifico profilo SBRI (cfr. allegato Capitolato Tecnico).</p>
<b>Tempo di Provisioning per l'attivazione o variazione di un record DNS</b>	<p>Tempo, in ore nella finestra di erogazione estesa, intercorrente tra la richiesta da parte dell'Amministrazione di modificare/aggiungere un record DNS e la corrispondente disponibilità della modifica ("change management")</p>

Relativamente ai suddetti SLA di performance (RTD, PL e PDV), il metodo di misura applicato prevede, per ogni servizio, l'invio di 50 pacchetti all'ora (nelle sole ore della finestra di erogazione prescelta), sulla base dei quali devono essere quindi determinati il valore medio orario di RTD, PDV e PL.

La dimensione dei pacchetti per le attività di misura è pari a 64 byte per tutti i profili SBRI.

## 2.2.2 SLA Target e Penali

	PARAMETRO	SLA TARGET	PENALE IN FAVORE DELL'AMMINISTRAZIONE
SLA di provisioning	<b>Tempo di attivazione</b>	40 gg per STDE 60 gg per STDO 45 gg per STDS 45 gg per STDW 45 gg per STDH 40 gg per servizi accessori di backup o tempo concordato nel Progetto dei Fabbisogni approvato	2% del $CT_{OSS}$ relativo al servizio oggetto di ritardo di attivazione, per ogni giorno solare di ritardo rispetto al target previsto
	<b>Tempo di attivazione dell'opzione Affidabilità Elevata</b>	40 gg per STDE 60 gg per STDO o tempo concordato nel Progetto dei Fabbisogni approvato	2% del $CT_{OSS}$ relativo all'opzione oggetto di ritardo di attivazione, per ogni giorno solare di ritardo rispetto al target previsto
	<b>Tempo di attivazione delle opzioni</b>	15 gg o tempo concordato nel Progetto dei Fabbisogni approvato	Per ciascuna opzione oggetto di ritardo di attivazione, 2% del relativo specifico $CT_{OSS}$ , per ogni giorno solare di ritardo rispetto al target previsto
	<b>Tempo di change dello SBRI</b>	10 gg o tempo concordato nel Progetto dei Fabbisogni approvato	2% del $CT_{OSS}$ relativo all'opzione SBRI interessata, per ogni giorno solare di ritardo rispetto al target previsto
	<b>Tempo di trasloco interno</b>	10 gg per STDE 15 gg per STDO 10 gg per STDS 10 gg per STDW 10 gg per STDH o tempo concordato nel	2% del $CT_{OSS}$ relativo al servizio e alle eventuali relative opzioni, per ogni giorno solare di ritardo rispetto al target previsto



		Progetto dei Fabbisogni approvato	
<b>SLA di assurance</b>	<b>Disponibilità del servizio</b>	99,00% per STDE, STDO e per servizi accessori di backup 95,00% per STDS, STDW e STDH	0,5% del CT <sub>oss</sub> relativo al servizio e alle eventuali relative opzioni, per ogni 0,1% di scostamento in diminuzione dal target previsto
	<b>Disponibilità del servizio con opzione Affidabilità Elevata</b>	99,99%	0,05% del CT <sub>oss</sub> relativo al servizio e alle eventuali relative opzioni, per ogni 0,01% di scostamento in diminuzione dal target previsto
	<b>Tempo di ripristino per disservizio "bloccante"</b>	8 h per servizio base 4 h per servizio con opzione Affidabilità Elevata	0,5% del CT <sub>oss</sub> relativo al servizio o opzione oggetto di disservizio, per ogni ora o frazione di scostamento in diminuzione dal target previsto
	<b>Tempo di ripristino per disservizio "non bloccante"</b>	16 h	0,1% del CT <sub>oss</sub> relativo al servizio o opzione oggetto di disservizio, per ogni ora o frazione di scostamento in diminuzione dal target previsto
	<b>Tempo di provisioning per l'attivazione o variazione di un record DNS</b>	24 h	0,01% del CT <sub>oss</sub> relativo ai servizi di trasporto impattati dal disservizio, per ogni ora di ritardo rispetto al target previsto
<b>SLA di performance</b>	<b>Round Trip Delay (RTD)</b>	Per ogni profilo SBRI del servizio, il 99,00% dei valori medi orari entro le soglie target riportate nel § 4.4 dell'allegato Capitolato Tecnico	0,5% del CT <sub>oss</sub> relativo all'opzione SBRI interessata, per ogni 0,1% di scostamento in diminuzione dal target previsto
	<b>Packet Loss (PL)</b>	Per ogni profilo SBRI del servizio, il 99,00% dei valori medi orari entro le soglie target riportate nel § 4.4 dell'allegato Capitolato Tecnico	0,5% del CT <sub>oss</sub> relativo all'opzione SBRI interessata, per ogni 0,1% di scostamento in diminuzione dal target previsto
	<b>Packet Delay Variation (PDV)</b>	Per ogni profilo SBRI del servizio, il 99,00% dei valori medi orari entro le soglie target riportate nel § 4.4 dell'allegato Capitolato Tecnico	0,5% del CT <sub>oss</sub> relativo all'opzione SBRI interessata, per ogni 0,1% di scostamento in diminuzione dal target previsto

## 2.2.3 Reportistica

La seguente tabella riporta il set minimo di informazioni che il fornitore dovrà inserire nei report, sia tecnico che contrattuale, da consegnare all'amministrazione secondo le modalità descritte in precedenza. Le informazioni richieste devono essere indicate su base mensile per il report tecnico e quadrimestrale per il report contrattuale. Le informazioni relative a scostamenti rispetto agli SLA target e al calcolo analitico delle penali devono essere indicate solo nel report contrattuale. Le informazioni elencate devono essere fornite per ogni servizio a cui siano applicabili.

PARAMETRO	CONTENUTO REPORT CONTRATTUALE / TECNICO
<b>Tempo di attivazione</b>	Indicare per ogni: <ul style="list-style-type: none"> <li>• servizio</li> <li>• richiesta di attivazione dell'opzione Affidabilità Elevata</li> <li>• richiesta di trasloco esterno</li> </ul> prevista in un Progetto dei Fabbisogni approvato e ancora non attivata o attivata nel periodo di riferimento: <ul style="list-style-type: none"> <li>• la data di prevista attivazione</li> <li>• la data di avvenuta attivazione (comunicazione di "pronti al collaudo") se applicabile</li> <li>• gli scostamenti rispetto allo SLA target ed il calcolo analitico delle penali</li> </ul>
<b>Tempo di attivazione delle opzioni</b>	Indicare per ogni opzione, ivi compresa l'Affidabilità Elevata, prevista in un Progetto dei Fabbisogni approvato e ancora non attivata o attivata nel periodo di riferimento: <ul style="list-style-type: none"> <li>• la data di prevista attivazione</li> <li>• la data di avvenuta attivazione (comunicazione di "pronti al collaudo") se applicabile</li> <li>• gli scostamenti rispetto allo SLA target ed il calcolo analitico delle penali</li> </ul>
<b>Tempo di change dello SBRI</b>	Indicare per ogni richiesta di change dello SBRI prevista in un Progetto dei Fabbisogni approvato e ancora non attivata o attivata nel periodo di riferimento: <ul style="list-style-type: none"> <li>• la data di prevista attivazione</li> <li>• la data di avvenuta attivazione (comunicazione di "pronti al collaudo") se applicabile</li> <li>• gli scostamenti rispetto allo SLA target ed il calcolo analitico delle penali</li> </ul>
<b>Tempo di trasloco interno</b>	Indicare per ogni richiesta di trasloco interno prevista in un Progetto dei Fabbisogni approvato e ancora non attivata o attivata nel periodo di riferimento: <ul style="list-style-type: none"> <li>• la data di prevista attivazione</li> <li>• la data di avvenuta attivazione (comunicazione di "pronti al collaudo") se applicabile</li> <li>• gli scostamenti rispetto allo SLA target ed il calcolo analitico delle penali</li> </ul>
<b>Disponibilità del servizio</b>	Indicare per ogni servizio: <ul style="list-style-type: none"> <li>• il valore della disponibilità</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• gli scostamenti rispetto allo SLA target ed il calcolo analitico delle penali</li> </ul>
<b>Disponibilità del servizio con opzione Affidabilità Elevata</b>	<p>Indicare per ogni servizio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• il valore della disponibilità</li> <li>• gli scostamenti rispetto allo SLA target ed il calcolo analitico delle penali</li> </ul>
<b>Tempo di ripristino</b>	<p>Indicare per ogni servizio tutti i disservizi aperti, in corso di risoluzione o chiusi nel periodo, con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• numero di Trouble Ticket</li> <li>• classificazione (bloccante, non bloccante)</li> <li>• data e ora di apertura</li> <li>• data e ora di chiusura (se applicabile)</li> <li>• tempo di ripristino (se applicabile)</li> <li>• responsabilità del disservizio (causa di competenza dell'amministrazione se applicabile)</li> <li>• gli scostamenti rispetto allo SLA target ed il calcolo analitico delle penali</li> </ul>
<b>Round Trip Delay (RTD)</b>	<p>Indicare per ogni profilo SBRI:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• il numero e la percentuale degli intervalli di rilevazione per cui il valore medio orario del RTD ha rispettato le soglie target nel periodo</li> <li>• gli scostamenti rispetto allo SLA target ed il calcolo analitico delle penali</li> </ul>
<b>Packet Loss (PL)</b>	<p>Indicare per ogni profilo SBRI:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• il numero e la percentuale degli intervalli di rilevazione per cui il valore medio orario del PL ha rispettato le soglie target nel periodo</li> <li>• gli scostamenti rispetto allo SLA target ed il calcolo analitico delle penali</li> </ul>
<b>Packet Delay Variation (PDV)</b>	<p>Indicare per ogni profilo SBRI:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• il numero e la percentuale degli intervalli di rilevazione per cui il valore medio orario del PDV ha rispettato le soglie target nel periodo</li> <li>• gli scostamenti rispetto allo SLA target ed il calcolo analitico delle penali</li> </ul>
<b>Tempo di Provisioning per l'attivazione o variazione di un record DNS</b>	<p>Indicare per ogni richiesta di attivazione o variazione di un record DNS nel periodo di riferimento:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• la data di prevista attivazione;</li> <li>• la data di avvenuta attivazione se applicabile;</li> <li>• gli scostamenti rispetto allo SLA target ed il calcolo analitico delle penali.</li> </ul>

## 2.3 Servizio di Posta Elettronica (PE)

### 2.3.1 Definizioni

<b>Tempo di attivazione</b>	Tempo (in giorni solari) intercorrente tra l'approvazione del Progetto dei Fabbisogni relativo ad una richiesta di attivazione di un servizio da parte dell'Amministrazione (contestuale alla data di sottoscrizione o di modifica del Contratto Esecutivo) e la corrispondente attivazione (intesa come la data di "pronti al collaudo" proposta dal fornitore, sempreché il relativo collaudo venga successivamente effettuato con esito positivo). Qualora il Progetto dei Fabbisogni approvato contempli tempistiche differenti da quelle indicate nel presente documento, faranno fede le prime.
<b>Tasso di messaggi di posta elettronica ordinaria consegnati</b>	Percentuale di messaggi di posta elettronica, di lunghezza fino a 100 Kbyte, consegnati tra "l'utente mittente" e "l'utente destinatario", entrambi sul dominio del fornitore.
<b>Tempo di provisioning di spazio remoto aggiuntivo</b>	Tempo misurato in giorni solari, che intercorre tra la richiesta dell'amministrazione e l'incremento/redistribuzione della quantità di spazio su disco remoto riservato alle diverse caselle di posta elettronica.
<b>Tempo di provisioning della variazione del numero di caselle di posta elettronica</b>	Tempo, misurato in giorni solari, che intercorre tra la richiesta dell'amministrazione e la variazione del numero di caselle di posta elettronica.

### 2.3.2 SLA Target e Penali

	PARAMETRO	SLA TARGET	PENALE IN FAVORE DELL'AMMINISTRAZIONE
SLA di provisioning	<b>Tempo di attivazione</b>	15 gg o tempo concordato nel Progetto dei Fabbisogni approvato	1% del CT <sub>oss</sub> relativo al servizio oggetto di ritardo di attivazione, per ogni giorno solare di ritardo rispetto al target previsto
	<b>Tempo di provisioning di spazio remoto aggiuntivo</b>	8 gg	1% del CT <sub>oss</sub> relativo al servizio, per ogni giorno solare di ritardo rispetto al target previsto
	<b>Tempo di provisioning della variazione del numero di caselle di posta elettronica</b>	3 gg	0,1% del CT <sub>oss</sub> relativo al servizio, per ogni giorno solare di ritardo rispetto al target previsto
SLA di assurance	<b>Disponibilità del servizio</b>	99,70%	0,5% del CT <sub>oss</sub> relativo al servizio e alle eventuali relative opzioni, per ogni 0,1% di scostamento in diminuzione

			dal target previsto
	<b>Tasso di messaggi di posta elettronica ordinaria consegnati</b>	97% entro 2 minuti 100% entro 60 minuti	0,1% del CT <sub>oss</sub> relativo al servizio e alle eventuali relative opzioni, per ogni 0,1% di scostamento in diminuzione dal target previsto
	<b>Tempo di ripristino per disservizio "bloccante"</b>	5 h	0,5% del CT <sub>oss</sub> relativo al servizio o opzione oggetto di disservizio, per ogni ora o frazione di scostamento in diminuzione dal target previsto
	<b>Tempo di ripristino per disservizio "non bloccante"</b>	16 h	0,1% del CT <sub>oss</sub> relativo al servizio o opzione oggetto di disservizio, per ogni ora o frazione di scostamento in diminuzione dal target previsto

### 2.3.3 Reportistica

La seguente tabella riporta il set minimo di informazioni che il fornitore dovrà inserire nei report, sia tecnico che contrattuale, da consegnare all'amministrazione secondo le modalità descritte in precedenza. Le informazioni richieste devono essere indicate su base mensile per il report tecnico e quadrimestrale per il report contrattuale. Le informazioni relative a scostamenti rispetto agli SLA target e al calcolo analitico delle penali devono essere indicate solo nel report contrattuale. Le informazioni elencate devono essere fornite per ogni servizio a cui siano applicabili.

PARAMETRO	CONTENUTO REPORT CONTRATTUALE / TECNICO
<b>Tempo di attivazione</b>	Indicare per il servizio previsto in un Progetto dei Fabbisogni approvato e ancora non attivato o attivato nel periodo di riferimento: <ul style="list-style-type: none"> <li>• la data di prevista attivazione</li> <li>• la data di avvenuta attivazione (comunicazione di "pronti al collaudo") se applicabile</li> <li>• gli scostamenti rispetto allo SLA target ed il calcolo analitico delle penali</li> </ul>
<b>Tempo di provisioning del servizio</b>	Indicare: <ul style="list-style-type: none"> <li>• tipologia dell'intervento:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ nuovo servizio di posta elettronica;</li> <li>○ nuovo spazio remoto;</li> <li>○ nuova casella di posta.</li> </ul> </li> <li>• elenco degli interventi richiesti con scadenza all'interno del periodo di osservazione;</li> <li>• data prevista per ogni intervento;</li> <li>• data dell'effettivo svolgimento dell'intervento.</li> </ul>
<b>Tempo di provisioning di spazio remoto aggiuntivo</b>	
<b>Tempo di provisioning della variazione del numero di caselle di posta elettronica</b>	
<b>Disponibilità del servizio</b>	Indicare per il servizio: <ul style="list-style-type: none"> <li>• il valore della disponibilità</li> <li>• gli scostamenti rispetto allo SLA target ed il calcolo</li> </ul>

	analitico delle penali
<b>Dati di accesso al servizio</b>	<p>Indicare per il servizio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• numero di caselle di posta elettronica attive per il dominio di posta</li> <li>• occupazione in termini di MBytes delle singole caselle di posta elettronica</li> <li>• numero messaggi di posta elettronica in arrivo dall'esterno del dominio di posta</li> <li>• numero messaggi di posta elettronica inviati all'esterno del dominio di posta</li> <li>• numero messaggi di posta elettronica interni al dominio di posta</li> <li>• traffico in termini di MByte totali inviati all'esterno del dominio di posta</li> <li>• traffico in termini di MByte totali ricevuti dall'esterno del dominio di posta</li> <li>• traffico in termini di MByte totali sviluppati internamente al dominio di posta</li> <li>• numero totale di accessi per singola casella di posta</li> <li>• dati sull'utilizzo delle differenti tipologie di accesso al servizio (per protocolli HTTP, POP, IMAP, ecc...)</li> </ul>
<b>Tasso di messaggi di posta elettronica ordinaria consegnati</b>	<p>Indicare:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• la percentuale dei messaggi di posta elettronica ordinaria consegnati entro 2';</li> <li>• la percentuale dei messaggi di posta elettronica ordinaria consegnati entro 60';</li> <li>• il tempo medio impiegato per la trasmissione dei messaggi di posta elettronica.</li> </ul>
<b>Tempo di ripristino</b>	<p>Indicare per il servizio tutti i disservizi aperti, in corso di risoluzione o chiusi nel periodo, con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• numero di Trouble Ticket</li> <li>• classificazione (bloccante, non bloccante)</li> <li>• data e ora di apertura</li> <li>• data e ora di chiusura (se applicabile)</li> <li>• tempo di ripristino (se applicabile)</li> <li>• responsabilità del disservizio (causa di competenza dell'amministrazione se applicabile)</li> <li>• gli scostamenti rispetto allo SLA target ed il calcolo analitico delle penali</li> </ul>

## 2.4 Servizi di Sicurezza Perimetrale (SSP)

### 2.4.1 Definizioni

<b>Tempo di attivazione</b>	Tempo (in giorni solari) intercorrente tra l'approvazione del Progetto dei Fabbisogni relativo ad una richiesta di attivazione di un servizio da parte dell'Amministrazione (contestuale alla data di sottoscrizione o di modifica del
-----------------------------	--

	<p>Contratto Esecutivo) e la corrispondente attivazione (intesa come la data di "pronti al collaudo" proposta dal fornitore, sempreché il relativo collaudo venga successivamente effettuato con esito positivo). Qualora il Progetto dei Fabbisogni approvato contempli tempistiche differenti da quelle indicate nel presente documento, faranno fede le prime.</p> <p>Tale tempo, e la relativa penale in caso di ritardo, si applica anche nel caso di traslochi esterni.</p>
<b>Tempo di attivazione dell'opzione Affidabilità Elevata</b>	<p>Tempo (in giorni solari) intercorrente tra l'approvazione del Progetto dei Fabbisogni relativo ad una richiesta di attivazione di un'opzione Affidabilità Elevata da parte dell'Amministrazione (contestuale alla data di sottoscrizione o di modifica del Contratto Esecutivo) e la corrispondente attivazione (intesa come la data di "pronti al collaudo" proposta dal fornitore, sempreché il relativo collaudo venga successivamente effettuato con esito positivo). Qualora il Progetto dei Fabbisogni approvato contempli tempistiche differenti da quelle indicate nel presente documento, faranno fede le prime.</p>
<b>Tempo di attivazione delle opzioni</b>	<p>Tempo (in giorni solari) intercorrente tra l'approvazione del Progetto dei Fabbisogni relativo ad una richiesta di attivazione da parte dell'Amministrazione (contestuale alla data di sottoscrizione o di modifica del Contratto Esecutivo) di una o più delle seguenti opzioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Antivirus/Antispyware &amp; Content Filtering</li> <li>• Application Filtering &amp; Monitoring</li> <li>• Accesso remoto sicuro (VPN Client-to-site IPsec/SSL)</li> <li>• Finestra di erogazione estesa;</li> </ul> <p>e la corrispondente attivazione (intesa come la data di "pronti al collaudo" proposta dal fornitore, sempreché il relativo collaudo venga successivamente effettuato con esito positivo). Qualora il Progetto dei Fabbisogni approvato contempli tempistiche differenti da quelle indicate nel presente documento, faranno fede le prime.</p>
<b>Tempo di trasloco interno</b>	<p>Tempo (in giorni solari) intercorrente tra la richiesta da parte dell'Amministrazione e la data di effettiva disponibilità del servizio presso un nuovo punto di attestazione indicato dall'Amministrazione all'interno dello stesso sito.</p>
<b>Tempo di provisioning per l'attivazione di una nuova regola o policy</b>	<p>Tempo (in ore nell'intervallo temporale di erogazione) intercorrente tra la richiesta da parte dell'Amministrazione di modificare/aggiungere una regola o policy e la corrispondente disponibilità ("change management").</p>

## 2.4.2 SLA Target e Penali

	PARAMETRO	SLA TARGET	PENALE IN FAVORE DELL'AMMINISTRAZIONE
SLA di	Tempo di attivazione	40 gg	2% del CT <sub>oss</sub> relativo al servizio oggetto di ritardo di

<b>provisioning</b>		o tempo concordato nel Progetto dei Fabbisogni approvato	attivazione, per ogni giorno solare di ritardo rispetto al target previsto
	<b>Tempo di attivazione dell'opzione Affidabilità Elevata</b>	40 gg per o tempo concordato nel Progetto dei Fabbisogni approvato	2% del $CT_{OSS}$ relativo all'opzione oggetto di ritardo di attivazione, per ogni giorno solare di ritardo rispetto al target previsto
	<b>Tempo di attivazione delle opzioni</b>	15 gg o tempo concordato nel Progetto dei Fabbisogni approvato	Per ciascuna opzione oggetto di ritardo di attivazione, 2% del relativo specifico $CT_{OSS}$ , per ogni giorno solare di ritardo rispetto al target previsto
	<b>Tempo di trasloco interno</b>	10 gg o tempo concordato nel Progetto dei Fabbisogni approvato	2% del $CT_{OSS}$ relativo al servizio e alle eventuali relative opzioni, per ogni giorno solare di ritardo rispetto al target previsto
	<b>Tempo di provisioning per l'attivazione di una nuova regola o policy</b>	24 h	0,01% del $CT_{OSS}$ relativo al servizio e alle eventuali relative opzioni, per ogni ora lavorativa di ritardo rispetto al target previsto
<b>SLA di assurance</b>	<b>Disponibilità del servizio</b>	99,30% per SPUN 99,99% per SCEN	0,5% del $CT_{OSS}$ relativo al servizio e alle eventuali relative opzioni, per ogni 0,1% di scostamento in diminuzione dal target previsto
	<b>Disponibilità del servizio con opzione Affidabilità Elevata</b>	99,99% per SPUN	0,05% del $CT_{OSS}$ relativo al servizio e alle eventuali relative opzioni, per ogni 0,01% di scostamento in diminuzione dal target previsto
	<b>Tempo di ripristino per disservizio "bloccante"</b>	8 h per servizio base SPUN 4 h per servizio SPUN con opzione Affidabilità Elevata 4 h per servizio SCEN	0,5% del $CT_{OSS}$ relativo al servizio o opzione oggetto di disservizio, per ogni ora o frazione di scostamento in diminuzione dal target previsto
	<b>Tempo di ripristino per disservizio "non bloccante"</b>	16 h	0,1% del $CT_{OSS}$ relativo al servizio o opzione oggetto di disservizio, per ogni ora o frazione di scostamento in diminuzione dal target previsto

### 2.4.3 Reportistica

La seguente tabella riporta il set minimo di informazioni che il fornitore dovrà inserire nei report, sia tecnico che contrattuale, da consegnare all'amministrazione secondo le modalità descritte in precedenza. Le



informazioni richieste devono essere indicate su base mensile per il report tecnico e quadrimestrale per il report contrattuale. Le informazioni relative a scostamenti rispetto agli SLA target e al calcolo analitico delle penali devono essere indicate solo nel report contrattuale. Le informazioni elencate devono essere fornite per ogni servizio a cui siano applicabili.

PARAMETRO	CONTENUTO REPORT CONTRATTUALE / TECNICO
<b>Tempo di attivazione</b>	Indicare per ogni: <ul style="list-style-type: none"> <li>• servizio</li> <li>• richiesta di attivazione dell'opzione Affidabilità Elevata</li> <li>• richiesta di trasloco esterno</li> </ul> prevista in un Progetto dei Fabbisogni approvato e ancora non attivata o attivata nel periodo di riferimento: <ul style="list-style-type: none"> <li>• la data di prevista attivazione</li> <li>• la data di avvenuta attivazione (comunicazione di "pronti al collaudo") se applicabile</li> <li>• gli scostamenti rispetto allo SLA target ed il calcolo analitico delle penali</li> </ul>
<b>Tempo di attivazione delle opzioni</b>	Indicare per ogni opzione, ivi compresa l'Affidabilità Elevata, prevista in un Progetto dei Fabbisogni approvato e ancora non attivata o attivata nel periodo di riferimento: <ul style="list-style-type: none"> <li>• la data di prevista attivazione</li> <li>• la data di avvenuta attivazione (comunicazione di "pronti al collaudo") se applicabile</li> <li>• gli scostamenti rispetto allo SLA target ed il calcolo analitico delle penali</li> </ul>
<b>Tempo di trasloco interno</b>	Indicare per ogni richiesta di trasloco interno prevista in un Progetto dei Fabbisogni approvato e ancora non attivata o attivata nel periodo di riferimento: <ul style="list-style-type: none"> <li>• la data di prevista attivazione</li> <li>• la data di avvenuta attivazione (comunicazione di "pronti al collaudo") se applicabile</li> <li>• gli scostamenti rispetto allo SLA target ed il calcolo analitico delle penali</li> </ul>
<b>Tempo di provisioning per l'attivazione di una nuova regola o policy</b>	Indicare per ogni richiesta di attivazione di una nuova regola o policy ancora non attivata o attivata nel periodo di riferimento: <ul style="list-style-type: none"> <li>• la data di prevista attivazione</li> <li>• la data di avvenuta attivazione se applicabile</li> <li>• gli scostamenti rispetto allo SLA target ed il calcolo analitico delle penali</li> </ul>
<b>Disponibilità del servizio</b>	Indicare per ogni servizio: <ul style="list-style-type: none"> <li>• il valore della disponibilità</li> <li>• gli scostamenti rispetto allo SLA target ed il calcolo analitico delle penali</li> </ul>
<b>Disponibilità del servizio con opzione Affidabilità Elevata</b>	Indicare per ogni servizio: <ul style="list-style-type: none"> <li>• il valore della disponibilità</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• gli scostamenti rispetto allo SLA target ed il calcolo analitico delle penali</li> </ul>
<b>Tempo di ripristino</b>	<p>Indicare per ogni servizio tutti i disservizi aperti, in corso di risoluzione o chiusi nel periodo, con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• numero di Trouble Ticket</li> <li>• classificazione (bloccante, non bloccante)</li> <li>• data e ora di apertura</li> <li>• data e ora di chiusura (se applicabile)</li> <li>• tempo di ripristino (se applicabile)</li> <li>• responsabilità del disservizio (causa di competenza dell'amministrazione se applicabile)</li> <li>• gli scostamenti rispetto allo SLA target ed il calcolo analitico delle penali</li> </ul>

## 2.5 Servizi di Comunicazione Evoluta (SCOE)

### 2.5.1 Definizioni

<b>Tempo di attivazione</b>	<p>Tempo (in giorni solari) intercorrente tra l'approvazione del Progetto dei Fabbisogni relativo ad una richiesta di attivazione di un servizio da parte dell'Amministrazione (contestuale alla data di sottoscrizione o di modifica del Contratto Esecutivo) e la corrispondente attivazione (intesa come la data di "pronti al collaudo" proposta dal fornitore, sempreché il relativo collaudo venga successivamente effettuato con esito positivo). Qualora il Progetto dei Fabbisogni approvato contempli tempistiche differenti da quelle indicate nel presente documento, faranno fede le prime.</p> <p>Tale tempo, e la relativa penale in caso di ritardo, si applica anche nel caso di traslochi esterni.</p>
<b>Tempo di attivazione dell'opzione Affidabilità Elevata</b>	<p>Tempo (in giorni solari) intercorrente tra l'approvazione del Progetto dei Fabbisogni relativo ad una richiesta di attivazione di un'opzione Affidabilità Elevata da parte dell'Amministrazione (contestuale alla data di sottoscrizione o di modifica del Contratto Esecutivo), e la corrispondente attivazione (intesa come la data di "pronti al collaudo" proposta dal fornitore, sempreché il relativo collaudo venga successivamente effettuato con esito positivo). Qualora il Progetto dei Fabbisogni approvato contempli tempistiche differenti da quelle indicate nel presente documento, faranno fede le prime.</p>
<b>Tempo di variazione delle utenze</b>	<p>Tempo (in giorni solari) intercorrente tra l'approvazione del Progetto dei Fabbisogni relativo ad una richiesta di variazione del numero di utenze da parte dell'Amministrazione (contestuale alla data di sottoscrizione o di modifica del Contratto Esecutivo) e la corrispondente attuazione. Qualora il Progetto dei Fabbisogni approvato contempli tempistiche differenti da quelle indicate nel presente documento, faranno fede le prime.</p>

<b>Tempo di attivazione delle opzioni</b>	<p>Tempo (in giorni solari) intercorrente tra l'approvazione del Progetto dei Fabbisogni relativo ad una richiesta di attivazione da parte dell'Amministrazione (contestuale alla data di sottoscrizione o di modifica del Contratto Esecutivo) di una o più delle seguenti opzioni:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Segreteria telefonica;</li><li>• Finestra di erogazione estesa;</li><li>• Breakout;</li><li>• Registrazione delle sessioni</li></ul> <p>e la corrispondente attivazione (intesa come la data di "pronti al collaudo" proposta dal fornitore, sempreché il relativo collaudo venga successivamente effettuato con esito positivo). Qualora il Progetto dei Fabbisogni approvato contempli tempistiche differenti da quelle indicate nel presente documento, faranno fede le prime.</p>
<b>Tempo di trasloco interno</b>	<p>Tempo (in giorni solari) intercorrente tra la richiesta da parte dell'Amministrazione e la data di effettiva disponibilità del servizio presso un nuovo punto di attestazione indicato dall'Amministrazione all'interno dello stesso sito.</p>
<b>Tempo di rimozione</b>	<p>Tempo (in giorni solari) dalla richiesta da parte dell'Amministrazione di rimozione e la corrispondente rimozione di un Endpoint nell'ambito del servizio ENIP.</p>

## 2.5.2 SLA Target e Penali

	PARAMETRO	SLA TARGET	PENALE IN FAVORE DELL'AMMINISTRAZIONE
SLA di provisioning	<b>Tempo di attivazione</b>	50 gg per CEIP 40 gg per GWTD e GWIP 50 gg per RESI 40 gg per ENIP 50 gg per ITEP-2 40 gg per ETEP o tempo concordato nel Progetto dei Fabbisogni approvato	2% del $CT_{oss}$ relativo al servizio oggetto di ritardo di attivazione, per ogni giorno solare di ritardo rispetto al target previsto
	<b>Tempo di attivazione dell'opzione Affidabilità Elevata</b>	50 gg per CEIP 50 gg per RESI 40 gg per ENIP 50 gg per ITEP o tempo concordato nel Progetto dei Fabbisogni approvato	2% del $CT_{oss}$ relativo all'opzione oggetto di ritardo di attivazione, per ogni giorno solare di ritardo rispetto al target previsto
	<b>Tempo di variazione delle utenze</b>	7 gg o tempo concordato nel Progetto dei Fabbisogni approvato	2% del $CT_{oss}$ del servizio e delle eventuali opzioni, relativamente alle sole utenze oggetto della variazione, per ogni giorno solare di ritardo rispetto al target previsto
	<b>Tempo di attivazione delle opzioni</b>	15 gg per Finestra di Erogazione Estesa ove applicabile o tempo concordato nel Progetto dei Fabbisogni approvato per le altre opzioni: 50 gg per CEIP 15 gg per GWTD e GWIP 50 gg per RESI 10 gg per ENIP 30 gg per ITEP	Per ciascuna opzione oggetto di ritardo di attivazione, 2% del relativo specifico $CT_{oss}$ , per ogni giorno solare di ritardo rispetto al target previsto

		10 gg per ETEP o tempo concordato nel Progetto dei Fabbisogni approvato	
	<b>Tempo di trasloco interno</b>	20 gg per CEIP 10 gg per GWTD e GWIP 20 gg per RESI 10 gg per ENIP 20 gg per ITEP-2 10 gg per ETEP o tempo concordato nel Progetto dei Fabbisogni approvato	2% del $CT_{oss}$ relativo al servizio e alle eventuali relative opzioni, per ogni giorno solare di ritardo rispetto al target previsto
	<b>Tempo di rimozione</b>	7 gg o tempo concordato nel Progetto dei Fabbisogni approvato	2% del $CT_{oss}$ relativo al servizio e all'eventuale opzione, per ogni giorno solare di ritardo rispetto al target previsto
<b>SLA di assurance</b>	<b>Disponibilità del servizio</b>	99,30% per CEIP 99,30% per GWTD e GWIP 99,30% per RESI 99,00% per ENIP 99,90% per ITEP-1 99,30% per ITEP-2 99,00% per ETEP	0,5% del $CT_{oss}$ relativo al servizio e alle eventuali relative opzioni, per ogni 0,1% di scostamento in diminuzione dal target previsto
	<b>Disponibilità del servizio con opzione Affidabilità Elevata</b>	99,99%	0,05% del $CT_{oss}$ relativo al servizio e alle eventuali relative opzioni, per ogni 0,01% di scostamento in diminuzione dal target previsto
	<b>Tempo di ripristino per disservizio "bloccante"</b>	8 h per servizio base 4 h per servizio con opzione Affidabilità Elevata	0,5% del $CT_{oss}$ relativo al servizio o opzione oggetto di disservizio, per ogni ora o frazione di scostamento in diminuzione dal target previsto
	<b>Tempo di ripristino per disservizio "non bloccante"</b>	16 h	0,1% del $CT_{oss}$ relativo al servizio o opzione oggetto di disservizio, per ogni ora o frazione di scostamento in diminuzione dal target previsto

### 2.5.3 Reportistica

La seguente tabella riporta il set minimo di informazioni che il fornitore dovrà inserire nei report, sia tecnico che contrattuale, da consegnare all'amministrazione secondo le modalità descritte in precedenza. Le informazioni richieste devono essere indicate su base mensile per il report tecnico e quadrimestrale per il report contrattuale. Le informazioni relative a scostamenti rispetto agli SLA target e al calcolo analitico delle penali devono essere indicate solo nel report contrattuale. Le informazioni elencate devono essere fornite per ogni servizio a cui siano applicabili.

PARAMETRO	CONTENUTO REPORT CONTRATTUALE / TECNICO
<b>Tempo di attivazione</b>	Indicare per ogni: <ul style="list-style-type: none"> <li>• servizio</li> <li>• richiesta di attivazione dell'opzione Affidabilità Elevata</li> <li>• richiesta di trasloco esterno</li> </ul> prevista in un Progetto dei Fabbisogni approvato e ancora non attivata o attivata nel periodo di riferimento: <ul style="list-style-type: none"> <li>• la data di prevista attivazione</li> <li>• la data di avvenuta attivazione (comunicazione di "pronti al collaudo") se applicabile</li> <li>• gli scostamenti rispetto allo SLA target ed il calcolo analitico delle penali</li> </ul>
<b>Tempo di variazione delle utenze</b>	Indicare per ogni servizio interessato dalla richiesta di variazione delle utenze prevista in un Progetto dei Fabbisogni approvato e ancora non attuata o attuata nel periodo di riferimento: <ul style="list-style-type: none"> <li>• la data di prevista attuazione della variazione delle utenze</li> <li>• la data di avvenuta attuazione della variazione delle utenze se applicabile</li> <li>• gli scostamenti rispetto allo SLA target ed il calcolo analitico delle penali</li> </ul>
<b>Tempo di attivazione delle opzioni</b>	Indicare per ogni opzione, ivi compresa l'Affidabilità Elevata, prevista in un Progetto dei Fabbisogni approvato e ancora non attivata o attivata nel periodo di riferimento: <ul style="list-style-type: none"> <li>• la data di prevista attivazione</li> <li>• la data di avvenuta attivazione (comunicazione di "pronti al collaudo") se applicabile</li> <li>• gli scostamenti rispetto allo SLA target ed il calcolo analitico delle penali</li> </ul>
<b>Tempo di trasloco interno</b>	Indicare per ogni richiesta di trasloco interno prevista in un Progetto dei Fabbisogni approvato e ancora non attivata o attivata nel periodo di riferimento: <ul style="list-style-type: none"> <li>• la data di prevista attivazione</li> <li>• la data di avvenuta attivazione (comunicazione di "pronti al collaudo") se applicabile</li> <li>• gli scostamenti rispetto allo SLA target ed il calcolo analitico delle penali</li> </ul>

<b>Tempo di rimozione</b>	<p>Indicare per ogni richiesta di trasloco interno prevista in un Progetto dei Fabbisogni approvato e ancora non attivata o attivata nel periodo di riferimento:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• la data di prevista rimozione</li><li>• la data di avvenuta rimozione se applicabile</li><li>• gli scostamenti rispetto allo SLA target ed il calcolo analitico delle penali</li></ul>
<b>Disponibilità del servizio</b>	<p>Indicare per ogni servizio:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• il valore della disponibilità</li><li>• gli scostamenti rispetto allo SLA target ed il calcolo analitico delle penali</li></ul>
<b>Disponibilità del servizio con opzione Affidabilità Elevata</b>	<p>Indicare per ogni servizio:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• il valore della disponibilità</li><li>• gli scostamenti rispetto allo SLA target ed il calcolo analitico delle penali</li></ul>
<b>Tempo di ripristino</b>	<p>Indicare per ogni servizio tutti i disservizi aperti, in corso di risoluzione o chiusi nel periodo, con:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• numero di Trouble Ticket</li><li>• classificazione (bloccante, non bloccante)</li><li>• data e ora di apertura</li><li>• data e ora di chiusura (se applicabile)</li><li>• tempo di ripristino (se applicabile)</li><li>• responsabilità del disservizio (causa di competenza dell'amministrazione se applicabile)</li><li>• gli scostamenti rispetto allo SLA target ed il calcolo analitico delle penali</li></ul>

## 2.6 Servizi di Supporto Professionale (SSUP)

### 2.6.1 Definizioni

<b>Tempo di erogazione del Servizio di Supporto Professionale</b>	Tempo di erogazione del servizio di supporto, caratterizzato da una data di inizio di erogazione ed una durata (in giorni lavorativi). Il servizio può essere erogato in lotti, ciascuno dei quali è caratterizzato da una data di inizio di erogazione ed una durata (in giorni lavorativi)
<b>Valutazione delle attività di Formazione</b>	Si riferisce alla rilevazione, al termine di ogni corso, del livello di soddisfazione degli utenti

### 2.6.2 SLA Target e Penali

PARAMETRO	SLA TARGET	PENALE IN FAVORE DELL'AMMINISTRAZIONE
<b>Tempo di erogazione del Servizio di Supporto Professionale</b>	Quanto definito del Progetto dei Fabbisogni/Progetto di Attuazione	100 Euro per ogni evento di mancato rispetto dello SLA target
<b>Valutazione delle attività di Formazione</b>	Il livello del corso dovrà essere valutato da almeno il 40% dei partecipanti ad un livello non inferiore a "buono" e dal restante 60% dei partecipanti ad un livello non inferiore a "sufficiente"	Sostituzione del docente e ripetizione del corso o del seminario (senza spese aggiuntive o altri oneri a carico dell'Amministrazione)

### 2.6.3 Reportistica

La seguente tabella riporta il set minimo di informazioni che il fornitore dovrà inserire nei report, sia tecnico che contrattuale, da consegnare all'amministrazione secondo le modalità descritte in precedenza. Le informazioni richieste devono essere indicate su base mensile per il report tecnico e quadrimestrale per il report contrattuale. Le informazioni relative a scostamenti rispetto agli SLA target e al calcolo analitico delle penali devono essere indicate solo nel report contrattuale. Le informazioni elencate devono essere fornite per ogni servizio a cui siano applicabili.

PARAMETRO	CONTENUTO REPORT CONTRATTUALE / TECNICO
<b>Tempo di erogazione del Servizio di Supporto Professionale</b>	Indicare, per ogni singolo Servizio di Supporto contrattualizzato: <ul style="list-style-type: none"> <li>la data e il periodo di prevista erogazione del servizio;</li> <li>la data e il periodo di avvenuta erogazione del servizio;</li> <li>gli scostamenti rispetto allo SLA target ed il calcolo analitico delle penali</li> </ul>
<b>Valutazione delle attività di Formazione</b>	Indicare, per ogni corso, la distribuzione percentuale delle valutazioni fornite dai discenti



## 2.7 Servizi di Gestione e Manutenzione (SGM)

### 2.7.1 Definizioni

<b>Tempo di attesa Call Center</b>	Tempo, misurato in secondi, che intercorre tra l'inizio della chiamata e la risposta da parte dell'operatore del Call Center o la terminazione senza risposta della chiamata da parte dell'amministrazione. La misurazione è effettuata sul periodo di osservazione contrattuale.
<b>Percentuale di chiamate perse</b>	Numero di chiamate pervenute al Call Center non andate a buon fine con tempo di attesa maggiore dello SLA target (in percentuale rispetto al totale delle chiamate effettuate).
<b>Ritardo messa a disposizione report tecnico e contrattuale</b>	Tempo (in giorni solari) che intercorre tra la scadenza definita per la messa a disposizione dell'Amministrazione rispettivamente del report tecnico e del report contrattuale e l'effettiva messa a disposizione dei report.
<b>Ritardo fatturazione</b>	Tempo (in giorni solari) che intercorre tra il Termine di Fatturazione e l'effettivo invio all'Amministrazione delle fatture da parte del Fornitore.
<b>Fatture errate</b>	Fatture recanti voci di costo o importi erroneamente addebitati all'Amministrazione.

### 2.7.2 SLA Target e Penali

	PARAMETRO	SLA TARGET	PENALE IN FAVORE DELL'AMMINISTRAZIONE
<b>SLA di assurance</b>	<b>Tempo di attesa Call Center</b>	< 25 secondi	€ 50 per ogni evento di mancato rispetto dello SLA target
	<b>Percentuale di chiamate perse</b>	< 2%	Per ogni punto percentuale si maggiore del 10% la penale al punto precedente
	<b>Ritardo messa a disposizione report tecnico e contrattuale</b>	0 gg	0,6% del TCT <sub>oss</sub> relativo all'ultimo progetto dei fabbisogni approvato, per ogni giorno solare di ritardo rispetto alla scadenza definita
	<b>Ritardo fatturazione</b>	0 gg	0,6% del TCT <sub>oss</sub> relativo all'ultimo progetto dei fabbisogni approvato, per ogni giorno solare di ritardo rispetto alla scadenza definita
	<b>Fatture errate</b>	0 fatture errate	0,6% del TCT <sub>oss</sub> relativo all'ultimo progetto dei fabbisogni approvato, per ogni fattura errata

### 2.7.3 Reportistica

La seguente tabella riporta il set minimo di informazioni che il fornitore dovrà inserire nei report, sia tecnico che contrattuale, da consegnare all'amministrazione secondo le modalità descritte in precedenza. Le informazioni richieste devono essere indicate su base mensile per il report tecnico e quadrimestrale per il report contrattuale. Le informazioni relative a scostamenti rispetto agli SLA target e al calcolo analitico delle penali devono essere indicate solo nel report contrattuale. Le informazioni elencate devono essere fornite per ogni servizio a cui siano applicabili.

PARAMETRO	CONTENUTO REPORT CONTRATTUALE / TECNICO
<b>Tempo di attesa Call Center</b>	Indicare, per ogni singola chiamata pervenuta al Call Center: <ul style="list-style-type: none"> <li>• data della chiamata;</li> <li>• ora della chiamata;</li> <li>• esito della chiamata;</li> <li>• tempo di attesa;</li> <li>• gli scostamenti rispetto allo SLA target ed il calcolo analitico delle penali.</li> </ul>
<b>Percentuale di chiamate perse</b>	Indicare: <ul style="list-style-type: none"> <li>• le chiamate perse (che non hanno ottenuto risposta da parte dell'operatore del Call Center), in percentuale rispetto al totale delle chiamate entranti;</li> <li>• il tempo di attesa prima della caduta della chiamata;</li> <li>• data e ora delle chiamate perse;</li> <li>• gli scostamenti rispetto allo SLA target ed il calcolo analitico delle penali.</li> </ul>
<b>Ritardo messa a disposizione report tecnico e contrattuale</b>	Indicare: <ul style="list-style-type: none"> <li>• il numero di report tecnici e contrattuali messi a disposizione dell'Amministrazione in ritardo rispetto alla scadenza definita;</li> <li>• gli scostamenti rispetto allo SLA target ed il calcolo analitico delle penali.</li> </ul>
<b>Ritardo fatturazione</b>	Indicare: <ul style="list-style-type: none"> <li>• il numero di fatture consegnate all'Amministrazione in ritardo rispetto alla scadenza definita;</li> <li>• gli scostamenti rispetto allo SLA target ed il calcolo analitico delle penali.</li> </ul>
<b>Fatture errate</b>	Indicare: <ul style="list-style-type: none"> <li>• l'identificativo delle fatture eventualmente errate;</li> <li>• gli scostamenti rispetto allo SLA target ed il calcolo analitico delle penali</li> </ul>

### 3 SLA e penali Contratto Quadro

#### 3.1 Definizioni

<b>Mancata partecipazione ad una procedura di rilancio del competitivo tra Fornitori reindetta da un Amministrazione perché precedentemente andata deserta</b>	Mancata partecipazione ad una procedura di rilancio del competitivo tra Fornitori reindetta da un Amministrazione perché precedentemente andata deserta. La relativa penale è applicata da InnovaPuglia S.p.A. su segnalazione dell'Amministrazione.
<b>Ritardo o mancata costituzione/reintegro della cauzione a garanzia del Contratto Esecutivo</b>	Si riferisce ai casi di risoluzione del Contratto Esecutivo per inadempimento del Fornitore alle obbligazioni relative a costituzione e reintegro della relativa cauzione. La relativa penale è applicata da InnovaPuglia S.p.A. su segnalazione dell'Amministrazione che ha risolto il Contratto Esecutivo.
<b>Tempo di consegna della documentazione di riscontro relativa al Contratto Quadro</b>	Tempo, misurato in giorni solari, che intercorre tra la data di perfezionamento del Contratto Quadro, è l'invio della documentazione di riscontro relativa al Contratto Quadro definita nel par. 13.1 del Capitolato Tecnico.
<b>Tempo di consegna della documentazione definitiva di riscontro relativa al Contratto Quadro</b>	Tempo, misurato in giorni lavorativi, che intercorre tra la data di richiesta, da parte di InnovaPuglia S.p.A., di modifiche e/o integrazioni alla documentazione di riscontro relativa al Contratto Quadro, e la consegna a InnovaPuglia S.p.A. della documentazione definitiva, che recepisca le modifiche e integrazioni richieste.
<b>Tempo di inizio del collaudo funzionale per i Servizi di Gestione e Manutenzione e per i Servizi di Interazione con le Infrastrutture Condivise</b>	Tempo, misurato in giorni solari, che intercorre tra la data di perfezionamento del Contratto Quadro e la presentazione del rapporto di lavoro che sancisce l'ultimazione delle attività propedeutiche all'erogazione dei Servizi di Gestione e Manutenzione e dei Servizi di Interazione con le Infrastrutture Condivise.
<b>Tempo di invio del piano dei correttivi</b>	Tempo, misurato in giorni lavorativi, che intercorre tra la trasmissione, da parte di InnovaPuglia S.p.A., dei rilievi formulati a seguito di verifiche relative alla conformità della prestazione dei servizi dal Fornitore, e l'invio a InnovaPuglia S.p.A., da parte del Fornitore, del relativo piano dei correttivi.
<b>Tempo di comunicazione dell'ultimazione delle attività del piano dei correttivi</b>	Tempo, misurato in giorni solari, che intercorre tra l'invio del piano dei correttivi, e la presentazione a InnovaPuglia S.p.A. del rapporto di lavoro che sancisce l'ultimazione delle attività del piano dei correttivi.

#### 3.2 SLA Target e Penali

PARAMETRO	SLA TARGET	PENALE IN FAVORE DELL'AMMINISTRAZIONE
<b>Mancata partecipazione ad una procedura di rilancio del competitivo tra</b>	-	Euro 3.000,00

<b>Fornitori reindetta da un Amministrazione perché precedentemente andata deserta</b>		
<b>Ritardo o mancata costituzione/reintegro della cauzione a garanzia del Contratto Esecutivo</b>	-	Per ciascun Contratto Esecutivo OPA risolto, Euro 2.000,00
<b>Tempo di consegna della documentazione di riscontro relativa al Contratto Quadro</b>	90 gg	Euro 2.000,00 per ogni giorno solare di ritardo rispetto allo SLA target
<b>Tempo di consegna della documentazione definitiva di riscontro relativa al Contratto Quadro</b>	15 gg	Euro 2.000,00 per ogni giorno solare di ritardo rispetto allo SLA target
<b>Tempo di inizio del collaudo funzionale per i servizi per i Servizi di Gestione e Manutenzione e per i Servizi di Interazione con le Infrastrutture Condivise</b>	90 gg	Euro 2.000,00 per ogni giorno solare di ritardo rispetto allo SLA target
<b>Tempo di invio del piano dei correttivi</b>	10 gg	Euro 2.000,00 per ogni giorno solare di ritardo rispetto allo SLA target
<b>Tempo di comunicazione dell'ultimazione delle attività del piano dei correttivi</b>	30 gg	Euro 2.000,00 per ogni giorno solare di ritardo rispetto allo SLA target