

**per la progettazione, realizzazione e fornitura del sistema informativo web integrato  
a supporto delle attività dell'A.G.C. 15 "Lavori Pubblici" e dei Settori Provinciali  
del Genio Civile finalizzate alla difesa dal rischio sismico**

Gruppo di lavoro AGC 06

Nome documento	Redatto da	Data	ver	n. pagine
Livelli di Servizio	Maurizio Coppola Vincenzo Terlizzi	14/03/2012	1.00	3

## LIVELLI DI SERVIZIO

I livelli di servizio saranno misurati in base alle caratteristiche indicate ai punti da 1 a 7 seguenti, ove per ciascuna di esse sono esplicitati gli indicatori da utilizzare.

Tutti i livelli di servizio saranno considerati in relazione a ciascun periodo di osservazione, come specificato nel seguito.

Le penali relative saranno applicate in ragione di quanto disposto all'art. xx del Capitolato speciale d'appalto, allegato al bando di gara.

1. Disponibilità del sistema software e delle sue componenti di front-end Internet, back office e archiviazione sostitutiva

La disponibilità dei servizi richiesti sarà determinata in termini di disponibilità, misurata in punti percentuali come  $100 \times (1 - T_i/T_s)$ , dove  $T_i$  sono i minuti interruzione di servizio e  $T_s$  è il tempo totale di servizio, pari a 24 ore al giorno per 7 giorni alla settimana. Sia da  $T_i$  che da  $T_s$  verranno sottratti i minuti di interruzione per cause non imputabili al Fornitore, quindi non relative agli impianti oggetto del servizio (p.e., indisponibilità delle reti sottostanti).

Livello di servizio	Indicatore del livello di servizio	Periodo di osservazione
Disponibilità sistema di back office (p.e., gestione documentale, automatizzazione procedimenti, workflow)	Maggiore o uguale a 95%	Trimestrale. Sono considerati i giorni della settimana indicati come lavorativi dall'Amministrazione durante i quali è in uso il sistema
Disponibilità sistema di front end Internet (p.e., accesso al sistema mediante internet)	Maggiore o uguale a 99%	Trimestrale. Sono considerati tutti i giorni di calendario in un anno solare, 24x7x365
Disponibilità del servizio di archiviazione sostitutiva (p.e., consultazione documento)	Maggiore o uguale a 98%	Trimestrale. Sono considerati tutti i giorni di calendario in un anno solare, 24x7x365

Tab 1. – SLA, Disponibilità del sistema e delle sue componenti di front-end e back office

2. Piano di addestramento all'uso

Livello di servizio	Indicatore del livello di servizio	Periodo di osservazione
Addestramento all'uso	Soddisfazione dei discenti superiore al 65%	Trimestrale. E' considerato il n. di discenti addestrati nel periodo di osservazione
	Tempi indicati nel crono programma del fornitore, approvato dall'Amministrazione entro 30 giorni solari dalla consegna dei lavori	Come da crono programma

Tab 2. – SLA, Addestramento all'uso

**per la progettazione, realizzazione e fornitura del sistema informativo web integrato a supporto delle attività dell'A.G.C. 15 "Lavori Pubblici" e dei Settori Provinciali del Genio Civile finalizzate alla difesa dal rischio sismico**

Gruppo di lavoro AGC 06

3. Tempi di risoluzione del disservizio per malfunzionamento del sistema software e manutenzione correttiva

Il disservizio viene classificato in base alla criticità ad esso riconducibile. La classificazione adottata è la seguente:

- Bloccante. Il sistema di Front end non è disponibile ovvero il sistema di Back office per più di un utente non è disponibile,
- Non bloccante. Il sistema di Front end e/o di Back office, quest'ultimo limitatamente a più di un utente, è inutilizzabile solo per alcune funzioni non core, ma sono accessibili tutte le funzioni di consultazione e ricerca. L'Amministrazione al termine dello sviluppo, e comunque entro 30 giorni solari dall'avvio in esercizio del Sistema o di parti di esso, comunicerà al fornitore le funzioni ritenute non core, in quanto ritenute tali da non bloccare/sospendere, anche solo temporaneamente e/o parzialmente, le attività istituzionali,
- Localmente bloccante. Il sistema di Back Office per un solo utente è inutilizzabile in parte o in toto.

Livello di servizio	Indicatore tipologia di disservizio	Periodo di osservazione	Tempi di risoluzione
Risoluzione del disservizio per malfunzionamento del sistema software e manutenzione correttiva	Bloccante	Trimestrale. Sono considerati tutti i giorni di calendario in un anno solare, 24x7x365	Entro le 4 ore a partire dalla presa in carico della segnalazione
	Non bloccante		Entro 24 ore a partire dalla presa in carico della segnalazione
	Localmente bloccante		Entro 72 ore a partire dalla presa in carico della segnalazione

Tab 3. – SLA, Tempi di risoluzione del disservizio a seguito di malfunzionamento del sistema software

4. Realizzazione del sistema software

Livello di servizio	Indicatore del livello di servizio	Periodo di osservazione
Realizzazione del sistema software	Tempi indicati nel crono programma del fornitore, approvato dall'Amministrazione entro 30 giorni solari dalla consegna dei lavori	Come da crono programma

Tab 4. – SLA, Realizzazione del sistema software

5. Tempi di risoluzione del disservizio per malfunzionamento di componenti hardware a corredo della fornitura del sistema software, suddiviso in:

- Bloccante, uno o più componenti hardware (p.e., Personale computer e scanner) per più di un utente non è disponibile in parte o in toto,
- Localmente bloccante, uno o più componenti hardware per un solo utente è inutilizzabile in parte o in toto.

Livello di servizio	Indicatore tipologia di disservizio	Periodo di osservazione	Tempi di risoluzione
Risoluzione del disservizio per malfunzionamento di componenti hardware	Bloccante	Trimestrale. Sono considerati i giorni della settimana indicati come lavorativi dall'Amministrazione durante i quali sono in uso i componenti hardware	Entro 2 giorni lavorativi dalla segnalazione
	Localmente bloccante		Entro 5 giorni lavorativi dalla segnalazione

Tab 5. – SLA, Tempi di risoluzione del disservizio a seguito di malfunzionamento di componenti hardware

**per la progettazione, realizzazione e fornitura del sistema informativo web integrato  
a supporto delle attività dell'A.G.C. 15 "Lavori Pubblici" e dei Settori Provinciali  
del Genio Civile finalizzate alla difesa dal rischio sismico**

Gruppo di lavoro AGC 06

6. Tempi di risposta alla richiesta e/o segnalazione di intervento assistenza

Indicatore di richiesta/segna- tipologia di zione	Periodo di osservazione	Tempi di risoluzione
Presenza in carico con rilascio di ticket	Trimestrale. Sono considerati tutti i giorni di calendario in un anno solare, 24x7x365	Entro 15' dalla richiesta
Risoluzione del ticket di richiesta assistenza da remoto sulle funzionalità del software	Trimestrale. Sono considerati tutti i giorni della settimana indicati come lavorativi dall'Amministrazione durante i quali è in uso il sistema	Entro 4 ore dalla presa in carico
Risoluzione del ticket di segnalazione malfunzionamento sistema di cui alle tabelle 3 e 5 precedenti	Come da periodo di osservazione delle tabelle 3 e 5 precedenti	Entro i tempi indicati dal disservizio software/hardware di cui alle tabelle 3 e 5 precedenti

Tab 6. – SLA, Tempi di risposta alla richiesta e/o segnalazione di intervento assistenza

Non saranno considerati per la rilevazione dei livelli di servizio tutti quegli eventi che causano un disservizio non imputabile al Fornitore. Tra questi eventi vi è la indisponibilità dei sistemi di elaborazione e la indisponibilità del software di base, di middleware e di gestione del database forniti dall'Amministrazione per l'utilizzo del sistema Sismica. Tra gli eventi che concorrono alla misurazione dei livelli di servizio vi sono l'indisponibilità del software applicativo, del software di middleware e in generale di tutto il software fornito con l'appalto.

7. Realizzazione della manutenzione evolutiva e/o della manutenzione adeguativa del sistema software

Livello di servizio	Indicatore di tipo- tipologia di intervento	Periodo di osservazione	Tempi di intervento
Interventi sul sistema software di manutenzione evolutiva e/o di manutenzione adeguativa	manutenzione evolutiva	Trimestrale. Sono considerati tutti i giorni della settimana indicati come lavorativi dall'Amministrazione	Entro i tempi indicati nel crono programma relativo a ogni intervento approvato dall'Amministrazione
	manutenzione adeguativa		

Tab 7. – SLA, Interventi di manutenzione evolutiva e/o di manutenzione adeguativa