

CLASSIFICAZIONE DEL DOCUMENTO: CONSIP INTERNAL

ALLEGATO 5 BIS - LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI

Classificazione documento: Consip Internal

Procedura ristretta per l'affidamento dei servizi di connettività nell'ambito del Sistema Pubblico di Connettività (SPC) - ID 1367

Documento firmato digitalmente da Domenico Casalino (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA

Allegato 5 Bis - Livelli Di Servizio E Penali



Sommario

PREMESSA	5
1. SLA, PENALI E REPORTISTICA CONTRATTI ESECUTIVI OPA	10
1.1. SERVIZI DI TRASPORTO DATI SU PORTANTE ELETTRICA (STDE)	10
1.1.1. <i>Definizioni</i>	10
1.1.2. <i>SLA Target e Penali</i>	12
1.1.3. <i>Reportistica</i>	14
1.2. SERVIZI DI TRASPORTO DATI SU PORTANTE OTTICA (STDO)	16
1.2.1. <i>Definizioni</i>	16
1.2.2. <i>SLA Target e Penali</i>	18
1.2.3. <i>Reportistica</i>	20
1.3. SERVIZI ACCESSORI DEI SERVIZI STDE E STDO: SERVIZIO DI BACKUP TRAMITE ISDN E RADIOMOBILE	22
1.3.1. <i>Definizioni</i>	22
1.3.2. <i>SLA Target e Penali</i>	23
1.3.3. <i>Reportistica</i>	24
1.4. SERVIZI DI TRASPORTO DATI SATELLITARE (STDS)	25
1.4.1. <i>Definizioni</i>	25
1.4.2. <i>SLA Target e Penali</i>	26
1.4.3. <i>Reportistica</i>	27
1.5. SERVIZIO DI SICUREZZA PERIMETRALE UNIFICATA (SPUN)	29
1.5.1. <i>Definizioni</i>	29
1.5.2. <i>SLA Target e Penali</i>	30
1.5.3. <i>Reportistica</i>	31
1.6. SERVIZIO DI SICUREZZA CENTRALIZZATA (SCEN)	33
1.6.1. <i>Definizioni</i>	33
1.6.2. <i>SLA Target e Penali</i>	33
1.6.3. <i>Reportistica</i>	34
1.7. SERVIZI DI CENTRALINO IP (CEIP)	36
1.7.1. <i>Definizioni</i>	36
1.7.2. <i>SLA Target e Penali</i>	37
1.7.3. <i>Reportistica</i>	38
1.8. SERVIZI DI GATEWAY (GWTD E GWIP)	40
1.8.1. <i>Definizioni</i>	40
1.8.2. <i>SLA Target e Penali</i>	41
1.8.3. <i>Reportistica</i>	42
1.9. SERVIZIO DI RESILIENZA PERIFERICA (RESI)	44
1.9.1. <i>Definizioni</i>	44

Classificazione documento: Consip Internal

Procedura ristretta per l'affidamento dei servizi di connettività nell'ambito del Sistema Pubblico di Connettività (SPC) - ID 1367

Documento firmato digitalmente da Domenico Casalino (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA



1.9.2.	SLA Target e Penali	45
1.9.3.	Reportistica	46
1.10.	SERVIZIO DI GESTIONE DEGLI ENDPOINT (ENIP)	48
1.10.1.	Definizioni	48
1.10.2.	SLA Target e Penali	49
1.10.3.	Reportistica	50
1.11.	SERVIZIO DI GESTIONE DELL'INFRASTRUTTURA DI TELEPRESENZA (ITEP).....	52
1.11.1.	Definizioni	52
1.11.2.	SLA Target e Penali	53
1.11.3.	Reportistica	54
1.12.	SERVIZIO DI GESTIONE DEGLI ENDPOINT DI TELEPRESENZA (ETEP).....	56
1.12.1.	Definizioni	56
1.12.2.	SLA Target e Penali	56
1.12.3.	Reportistica	57
1.13.	SERVIZI DI SUPPORTO PROFESSIONALE.....	59
1.13.1.	Definizioni	59
1.13.2.	SLA Target e Penali	59
1.13.3.	Reportistica	60
1.14.	GESTIONE E MANUTENZIONE	60
1.14.1.	Definizioni	60
1.14.2.	SLA Target e Penali	61
1.14.3.	Reportistica	62
1.15.	PROGETTO DEI FABBISOGNI	63
1.15.1.	Definizioni	63
1.15.2.	SLA Target e Penali	63
1.15.3.	Reportistica	64
2.	SLA, PENALI E REPORTISTICA CONTRATTI ESECUTIVI OPO	66
2.1.	SERVIZI DI TRASPORTO DATI SU PORTANTE ELETTRICA (STDE)	66
2.1.1.	Definizioni	66
2.1.2.	SLA Target e Penali	68
2.1.3.	Reportistica	69
2.2.	SERVIZI DI TRASPORTO DATI SU PORTANTE OTTICA (STDO)	71
2.2.1.	Definizioni	71
2.2.2.	SLA Target e Penali	73
2.2.3.	Reportistica	74
2.3.	SERVIZI ACCESSORI DEI SERVIZI STDE E STDO: SERVIZIO DI BACKUP TRAMITE ISDN E RADIOMOBILE	76
2.3.1.	Definizioni	76
2.3.2.	SLA Target e Penali	77
2.3.3.	Reportistica	78
2.4.	STIPULA DEL CONTRATTO ESECUTIVO OPO E PROGETTO DEI FABBISOGNI	79
2.4.1.	Definizioni	79

Classificazione documento: Consip Internal

Procedura ristretta per l'affidamento dei servizi di connettività nell'ambito del Sistema Pubblico di Connettività (SPC) - ID 1367

Documento firmato digitalmente da Domenico Casalino (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA



2.4.2.	<i>SLA Target e Penali</i>	80
3.	SLA E PENALI CONTRATTI QUADRO OPA/OPO	81
3.1.	DEFINIZIONI	81
3.2.	SLA TARGET E PENALI.....	83



PREMESSA

Il presente documento 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 OPA;
- una **seconda parte** relativa ai Livelli di Servizio, Penali e Reportistica che regolano i rapporti tra Fornitore Assegnatario e Fornitore Aggiudicatario nell'ambito dei contratti esecutivi OPO;
- una **terza parte** relativa ai Livelli di Servizio e Penali che regolano i rapporti tra Fornitore e Consip nell'ambito dei contratti quadro OPA e OPO.

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.

Per la descrizione completa dei servizi e delle prescrizioni contrattuali, a cui il presente documento si riferisce, consultare il Capitolato Tecnico ed i Contratti Quadro. Il ritardo nell'attivazione di un determinato servizio comporterà l'applicazione della prevista penale, anche nel caso in cui il Fornitore prenda 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	
Finestra temporale di erogazione	Orario utilizzato per la misurazione dei livelli di servizio.
Finestra di erogazione standard	Lunedì-Venerdì, 08.00-20.00 e Sabato 08.00-14.00 Festivi esclusi
Finestra di erogazione estesa	H24 x 365
Periodo di osservazione contrattuale (T _{oss})	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 _{oss} = 4 (quattro) mesi solari.

Classificazione documento: Consip Internal

Procedura ristretta per l'affidamento dei servizi di connettività nell'ambito del Sistema Pubblico di Connettività (SPC) - ID 1367

Documento firmato digitalmente da Domenico Casalino (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA



Classificazione dei disservizi (Severity)	<p>I disservizi sono classificati in base alla seguente scala, con grado di gravità decrescente:</p> <ul style="list-style-type: none">• Bloccante: l'amministrazione non è in grado di usufruire del servizio per indisponibilità o perché le prestazioni risultano decisamente degradate.• Non bloccante: l'amministrazione è in grado di usufruire del servizio, ma con prestazioni degradate.
Apertura del disservizio	Segnalazione all'help desk del fornitore del disservizio
Chiusura del disservizio	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
Disponibilità	<p>Percentuale di tempo durante il quale un servizio è funzionante (ovvero non si verifica su di esso un disservizio di tipo "bloccante") rispetto al periodo di osservazione contrattuale (T_{oss}), in funzione della finestra temporale di erogazione prescelta.</p> <p>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>d_j = 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 (T_{oss}).</p>



Tempo di ripristino per disservizio "bloccante"	<p>Intervallo di tempo misurato in ore (nella finestra di erogazione), che intercorre tra la segnalazione (dell'Amministrazione Beneficiaria al Fornitore, o del Fornitore Assegnatario al Fornitore Aggiudicatario) o la rilevazione (da parte del sistema di monitoraggio) del disservizio bloccante e la chiusura dello stesso.</p> <p>In caso di attivazione del Backup tramite ISDN o Radiomobile, il servizio STDE (rispettivamente STDO) e il servizio accessorio di Backup sono intesi come servizi separati, pertanto l'indisponibilità dello STDE (rispettivamente STDO) verrà considerata un disservizio bloccante anche in presenza di un funzionamento corretto del servizio di Backup.</p>
Tempo di ripristino per disservizio "non bloccante"	<p>Intervallo di tempo misurato in ore (nella finestra di erogazione), che intercorre tra la segnalazione (dell'Amministrazione Beneficiaria al Fornitore, o del Fornitore Assegnatario al Fornitore Aggiudicatario) o la rilevazione (da parte del sistema di monitoraggio) del disservizio non bloccante e la chiusura dello stesso.</p>
Report Contrattuale (cadenza quadrimestrale)	<p>Insieme di informazioni strutturate, generate dal fornitore, che viene trasmesso alle singole amministrazioni e caricato sul sistema di Governance (Servizio di Gestione Automatizzata dei Contratti) 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.</p> <p>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>

Classificazione documento: Consip Internal

Procedura ristretta per l'affidamento dei servizi di connettività nell'ambito del Sistema Pubblico di Connettività (SPC) - ID 1367

Documento firmato digitalmente da Domenico Casalino (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA



Report Tecnico (cadenza mensile)	<p>Insieme di informazioni strutturate, generate dal fornitore, che viene trasmesso alle singole amministrazioni e caricato sul sistema di Governance (Servizio di Gestione Automatizzata dei Contratti) entro la fine di ogni mese con riferimento al mese precedente.</p> <p>Le prescrizioni sul contenuto dei report sono riportate, per ciascun servizio, nella sezione corrispondente del presente documento. Il report dovrà essere reso disponibile per via telematica secondo quanto previsto nel § 7 dell'allegato Capitolato Tecnico. Qualora l'amministrazione lo richieda, tale report dovrà inoltre essere trasmesso su supporto cartaceo.</p>
Report OPO (cadenza mensile)	<p>Insieme di informazioni strutturate, generate dal Fornitore Aggiudicatario, che viene trasmesso ai singoli Fornitori Assegnatari sottoscrittori di contratti esecutivi OPO, entro il giorno 15 di ogni mese, con riferimento al mese precedente.</p> <p>Le prescrizioni sul contenuto dei report sono riportate, per ciascun servizio, nella sezione corrispondente del presente documento.</p>
Termine di Fatturazione (cadenza bimestrale)	<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>

Classificazione documento: Consip Internal

Procedura ristretta per l'affidamento dei servizi di connettività nell'ambito del Sistema Pubblico di Connettività (SPC) - ID 1367

Documento firmato digitalmente da Domenico Casalino (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA



CToss (Canone per il periodo di osservazione contrattuale)	Importo alla base del calcolo delle penali. Per un dato servizio, opzione, o servizio comprensivo delle relative opzioni, CToss è pari al canone mensile contrattualmente (nell'ambito del contratto esecutivo OPA, nel caso di rapporti tra Amministrazione e Fornitore, o del contratto esecutivo OPO, nel caso di rapporti tra Fornitore Assegnatario e Aggiudicatario) 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).
TCToss (Totale dei canoni per il periodo di osservazione)	Importo alla base del calcolo delle penali, pari alla somma di tutti i CToss relativi ai servizi previsti in un Progetto dei Fabbisogni
Arrotondamenti	<p>Per le penali calcolate in base allo scostamento dal valore target, il calcolo sarà effettuato come segue. Siano $t\%$ il valore target, e $pu\%$ la penale unitaria per scostamento unitario $su\%$ dal valore target. Per uno scostamento $S\%$ dal valore target $t\%$, la penale $P\%$ applicata sarà pari a $pu\%$ moltiplicato per:</p> <ul style="list-style-type: none">- S/su arrotondato all'intero inferiore, nel caso il primo decimale sia compreso tra 0 e 4;- S/su arrotondato all'intero superiore, nel caso il primo decimale sia compreso tra 5 e 9. <p>A titolo esemplificativo, si consideri uno SLA target di disponibilità del 99,00% ed una penale dello 0,5% del CToss 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 CToss moltiplicato per 13, cioè 6,5% del CToss. Per disponibilità del 98,96%, e conseguente scostamento dal target dello 0,4%, la penale sarà nulla.</p>

Classificazione documento: Consip Internal

Procedura ristretta per l'affidamento dei servizi di connettività nell'ambito del Sistema Pubblico di Connettività (SPC) - ID 1367

Documento firmato digitalmente da Domenico Casalino (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA



1. SLA, PENALI E REPORTISTICA CONTRATTI ESECUTIVI OPA

1.1. SERVIZI DI TRASPORTO DATI SU PORTANTE ELETTRICA (STDE)

1.1.1. Definizioni

Tempo di attivazione	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 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. Tale tempo, e la relativa penale in caso di ritardo, si applica anche nel caso di traslochi esterni.
Tempo di attivazione dell'opzione Affidabilità Elevata	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, 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.



Tempo di attivazione delle opzioni	<p>Tempo (in giorni solari) intercorrente tra l'approvazione del Progetto dei Fabbisogni relativo ad una richiesta di attivazione da parte dell'Amministrazione di una o più delle seguenti opzioni:</p> <ul style="list-style-type: none">- Multiambito Internet/Infranet;- Estensione apparato Wi-Fi;- Finestra di erogazione estesa;- SBRI (Servizio di Banda Riservata) 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.
Tempo di change dello SBRI	<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>
Tempo di trasloco interno	<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>
Round Trip Delay (RTD)	<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>
Packet Loss (PL)	<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>

Classificazione documento: Consip Internal

Procedura ristretta per l'affidamento dei servizi di connettività nell'ambito del Sistema Pubblico di Connettività (SPC) - ID 1367

Documento firmato digitalmente da Domenico Casalino (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA



Packet Delay Variation (PDV)	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).
Tempo di Provisioning per l'attivazione o variazione di un record DNS	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")

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.

1.1.2.SLA Target e Penali

	Parametro	SLA target	Penale in favore dell'Amministrazione Beneficiaria
SLA di provisioning	Tempo di attivazione	40 gg o tempo concordato nel Progetto dei Fabbisogni approvato	2% del CToss relativo al servizio oggetto di ritardo di attivazione, per ogni giorno solare di ritardo rispetto al target previsto
	Tempo di attivazione dell'opzione Affidabilità Elevata	40 gg o tempo concordato nel Progetto dei Fabbisogni approvato	2% del CToss relativo all'opzione oggetto di ritardo di attivazione, per ogni giorno solare di ritardo rispetto al target previsto
	Tempo di attivazione delle opzioni	15 gg o tempo concordato nel Progetto dei Fabbisogni approvato	Per ciascuna opzione oggetto di ritardo di attivazione, 2% del relativo specifico CToss, per ogni giorno solare di ritardo rispetto al target previsto
	Tempo di change dello SBRI	10 gg o tempo concordato nel Progetto dei Fabbisogni approvato	2% del CToss relativo all'opzione SBRI interessata, per ogni giorno solare di ritardo rispetto al target previsto

Classificazione documento: Consip Internal

Procedura ristretta per l'affidamento dei servizi di connettività nell'ambito del Sistema Pubblico di Connettività (SPC) - ID 1367

Documento firmato digitalmente da Domenico Casalino (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA



	Tempo di trasloco interno	10 gg o tempo concordato nel Progetto dei Fabbisogni approvato	2% del CToss relativo al servizio e alle eventuali relative opzioni, per ogni giorno solare di ritardo rispetto al target previsto
SLA di assurance	Disponibilità del servizio	99,00%	0,5% del CToss relativo al servizio e alle eventuali relative opzioni, per ogni 0,1% di scostamento in diminuzione dal target previsto
	Disponibilità del servizio con opzione Affidabilità Elevata	99,99%	0,05% del CToss relativo al servizio e alle eventuali relative opzioni, per ogni 0,01% di scostamento in diminuzione dal target previsto
	Tempo di ripristino per disservizio "bloccante"	8 h per servizio base 4 h per servizio con opzione Affidabilità Elevata	0,5% del CToss relativo al servizio o opzione oggetto di disservizio, per ogni ora o frazione di scostamento in diminuzione dal target previsto
	Tempo di ripristino per disservizio "non bloccante"	16 h	0,1% del CToss relativo al servizio o opzione oggetto di disservizio, per ogni ora o frazione di scostamento in diminuzione dal target previsto
	Tempo di provisioning per l'attivazione o variazione di un record DNS	24 h	0,01% del CToss relativo ai servizi di trasporto impattati dal disservizio, per ogni ora di ritardo rispetto al target previsto
SLA di performance	Round Trip Delay (RTD)	Per ogni profilo SBRI del servizio, il 99,00% dei valori medi orari entro le soglie target riportate nel § 2.1.3 dell'allegato Capitolato Tecnico	0,5% del CToss relativo all'opzione SBRI interessata, per ogni 0,1% di scostamento in diminuzione dal target previsto
	Packet Loss (PL)	Per ogni profilo SBRI del servizio, il 99,00% dei valori medi orari entro le soglie target riportate nel § 2.1.3 dell'allegato Capitolato Tecnico	0,5% del CToss relativo all'opzione SBRI interessata, per ogni 0,1% di scostamento in diminuzione dal target previsto

Classificazione documento: Consip Internal

Procedura ristretta per l'affidamento dei servizi di connettività nell'ambito del Sistema Pubblico di Connettività (SPC) - ID 1367

Documento firmato digitalmente da Domenico Casalino (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA



	Packet Delay Variation (PDV)	Per ogni profilo SBRI del servizio, il 99,00% dei valori medi orari entro le soglie target riportate nel § 2.1.3 dell'allegato Capitolato Tecnico	0,5% del CToss relativo all'opzione SBRI interessata, per ogni 0,1% di scostamento in diminuzione dal target previsto
--	-------------------------------------	---	---

1.1.3. 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
Tempo di attivazione	Indicare per ogni: <ul style="list-style-type: none"> • servizio • richiesta di attivazione dell'opzione Affidabilità Elevata • richiesta di trasloco esterno prevista in un Progetto dei Fabbisogni approvato e ancora non attivata o attivata nel periodo di riferimento: <ul style="list-style-type: none"> • la data di prevista attivazione • la data di avvenuta attivazione (comunicazione di "pronti al collaudo") se applicabile • gli scostamenti rispetto allo SLA target ed il calcolo analitico delle penali
Tempo di attivazione delle opzioni	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"> • la data di prevista attivazione • la data di avvenuta attivazione (comunicazione di "pronti al collaudo") se applicabile • gli scostamenti rispetto allo SLA target ed il calcolo analitico delle penali
Tempo di change dello SBRI	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"> • la data di prevista attivazione

Classificazione documento: Consip Internal

Procedura ristretta per l'affidamento dei servizi di connettività nell'ambito del Sistema Pubblico di Connettività (SPC) - ID 1367

Documento firmato digitalmente da Domenico Casalino (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA



	<ul style="list-style-type: none"> la data di avvenuta attivazione (comunicazione di “pronti al collaudo”) se applicabile gli scostamenti rispetto allo SLA target ed il calcolo analitico delle penali
Tempo di trasloco interno	<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"> la data di prevista attivazione la data di avvenuta attivazione (comunicazione di “pronti al collaudo”) se applicabile gli scostamenti rispetto allo SLA target ed il calcolo analitico delle penali
Disponibilità del servizio	<p>Indicare per ogni servizio:</p> <ul style="list-style-type: none"> il valore della disponibilità gli scostamenti rispetto allo SLA target ed il calcolo analitico delle penali
Disponibilità del servizio con opzione Affidabilità Elevata	<p>Indicare per ogni servizio:</p> <ul style="list-style-type: none"> il valore della disponibilità gli scostamenti rispetto allo SLA target ed il calcolo analitico delle penali
Tempo di ripristino	<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"> numero di Trouble Ticket classificazione (bloccante, non bloccante) data e ora di apertura data e ora di chiusura (se applicabile) tempo di ripristino (se applicabile) responsabilità del disservizio (causa di competenza dell’amministrazione se applicabile) gli scostamenti rispetto allo SLA target ed il calcolo analitico delle penali
Round Trip Delay (RTD)	<p>Indicare per ogni profilo SBRI:</p> <ul style="list-style-type: none"> il numero e la percentuale degli intervalli di rilevazione per cui il valore medio orario del RTD ha rispettato le soglie target nel periodo gli scostamenti rispetto allo SLA target ed il calcolo analitico delle penali
Packet Loss (PL)	<p>Indicare per ogni profilo SBRI:</p> <ul style="list-style-type: none"> il numero e la percentuale degli intervalli di rilevazione per cui il valore medio orario del PL ha rispettato le soglie target

Classificazione documento: Consip Internal

Procedura ristretta per l’affidamento dei servizi di connettività nell’ambito del Sistema Pubblico di Connettività (SPC) - ID 1367

Documento firmato digitalmente da Domenico Casalino (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA



	<p>nel periodo</p> <ul style="list-style-type: none">• gli scostamenti rispetto allo SLA target ed il calcolo analitico delle penali
Packet Delay Variation (PDV)	<p>Indicare per ogni profilo SBRI:</p> <ul style="list-style-type: none">• il numero e la percentuale degli intervalli di rilevazione per cui il valore medio orario del PDV ha rispettato le soglie target nel periodo• gli scostamenti rispetto allo SLA target ed il calcolo analitico delle penali
Tempo di provisioning per l'attivazione o variazione di un record DNS	<p>Indicare per ogni richiesta di attivazione o variazione di un record DNS nel periodo di riferimento:</p> <ul style="list-style-type: none">• la data di prevista attivazione;• la data di avvenuta attivazione se applicabile;• gli scostamenti rispetto allo SLA target ed il calcolo analitico delle penali.

1.2. SERVIZI DI TRASPORTO DATI SU PORTANTE OTTICA (STDO)

1.2.1. Definizioni

Tempo di attivazione	<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 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>
Tempo di attivazione dell'opzione Affidabilità Elevata	<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, 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>

Classificazione documento: Consip Internal

Procedura ristretta per l'affidamento dei servizi di connettività nell'ambito del Sistema Pubblico di Connettività (SPC) - ID 1367

Documento firmato digitalmente da Domenico Casalino (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA



Tempo di attivazione delle opzioni	<p>Tempo (in giorni solari) intercorrente tra l'approvazione del Progetto dei Fabbisogni relativo ad una richiesta di attivazione da parte dell'Amministrazione di una o più delle seguenti opzioni:</p> <ul style="list-style-type: none">- Multiambito Internet/Infranet;- Finestra di erogazione estesa;- SBRI (Servizio di Banda Riservata). <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>
Tempo di change dello SBRI	<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>
Tempo di trasloco interno	<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>
Round Trip Delay (RTD)	<p>Tempo di percorrenza necessario ad un pacchetto per percorrere la tratta origine-destinazione-origine.</p> <p>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>
Packet Loss (PL)	<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.</p> <p>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>
Packet Delay Variation (PDV)	<p>Variazione in valore assoluto del ritardo tra due pacchetti consecutivi.</p> <p>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>

Classificazione documento: Consip Internal

Procedura ristretta per l'affidamento dei servizi di connettività nell'ambito del Sistema Pubblico di Connettività (SPC) - ID 1367

Documento firmato digitalmente da Domenico Casalino (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA



Tempo di Provisioning per l'attivazione o variazione di un record DNS	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")
---	---

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.

1.2.2.SLA Target e Penali

	Parametro	SLA target	Penale in favore dell'Amministrazione Contraente
SLA di provisioning	Tempo di attivazione	60 gg o tempo concordato nel Progetto dei Fabbisogni approvato	2% del CToss relativo al servizio oggetto di ritardo di attivazione, per ogni giorno solare di ritardo rispetto al target previsto
	Tempo di attivazione dell'opzione Affidabilità Elevata	60 gg o tempo concordato nel Progetto dei Fabbisogni approvato	2% del CToss relativo all'opzione oggetto di ritardo di attivazione, per ogni giorno solare di ritardo rispetto al target previsto
	Tempo di attivazione delle opzioni	15 gg o tempo concordato nel Progetto dei Fabbisogni approvato	Per ciascuna opzione oggetto di ritardo di attivazione, 2% del relativo specifico CToss per ogni giorno solare di ritardo rispetto al target previsto
	Tempo di change dello SBRI	10 gg o tempo concordato nel Progetto dei Fabbisogni approvato	2% del CToss relativo all'opzione SBRI interessata, per ogni giorno solare di ritardo rispetto al target previsto
	Tempo di trasloco interno	15 gg o tempo concordato nel Progetto dei Fabbisogni approvato	2% del CToss relativo al servizio e alle eventuali relative opzioni, per ogni giorno solare di ritardo rispetto al target previsto

Classificazione documento: Consip Internal

Procedura ristretta per l'affidamento dei servizi di connettività nell'ambito del Sistema Pubblico di Connettività (SPC) - ID 1367

Documento firmato digitalmente da Domenico Casalino (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA



SLA di assurance	Disponibilità del servizio	99,00%	0,5% del CToss relativo al servizio e alle eventuali relative opzioni, per ogni 0,1% di scostamento in diminuzione dal target previsto
	Disponibilità del servizio con opzione Affidabilità Elevata	99,99%	0,05% del CToss relativo al servizio e alle eventuali relative opzioni, per ogni 0,01% di scostamento in diminuzione dal target previsto
	Tempo di ripristino per disservizio "bloccante"	8 h per servizio base 4 h per servizio con opzione Affidabilità Elevata	0,5% del CToss relativo al servizio o opzione oggetto di disservizio, per ogni ora o frazione di scostamento in diminuzione dal target previsto
	Tempo di ripristino per disservizio "non bloccante"	16 h	0,1% del CToss relativo al servizio o opzione oggetto di disservizio, per ogni ora o frazione di scostamento in diminuzione dal target previsto
	Tempo di provisioning per l'attivazione o variazione di un record DNS	24 h	0,01% del CToss relativo ai servizi di trasporto impattati dal disservizio, per ogni ora di ritardo rispetto al target previsto
SLA di performance	Round Trip Delay (RTD)	Per ogni profilo SBRI del servizio, il 99,00% dei valori medi orari entro le soglie target riportate nel § 2.1.3 dell'allegato Capitolato Tecnico	0,5% del CToss relativo all'opzione SBRI interessata per ogni 0,1% di scostamento in diminuzione dal target previsto
	Packet Loss (PL)	Per ogni profilo SBRI del servizio, il 99,00% dei valori medi orari entro le soglie target riportate nel § 2.1.3 dell'allegato Capitolato Tecnico	0,5% del CToss relativo all'opzione SBRI interessata per ogni 0,1% di scostamento in diminuzione dal target previsto

Classificazione documento: Consip Internal

Procedura ristretta per l'affidamento dei servizi di connettività nell'ambito del Sistema Pubblico di Connettività (SPC) - ID 1367

Documento firmato digitalmente da Domenico Casalino (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA



	Packet Delay Variation (PDV)	Per ogni profilo SBRI del servizio, il 99,00% dei valori medi orari entro le soglie target riportate nel § 2.1.3 dell'allegato Capitolato Tecnico	0,5% del CToss relativo all'opzione SBRI interessata per ogni 0,1% di scostamento in diminuzione dal target previsto
--	-------------------------------------	---	--

1.2.3. 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
Tempo di attivazione	Indicare per ogni: <ul style="list-style-type: none">• servizio• richiesta di attivazione dell'opzione Affidabilità Elevata• richiesta di trasloco esterno prevista in un Progetto dei Fabbisogni approvato e ancora non attivata o attivata nel periodo di riferimento: <ul style="list-style-type: none">• la data di prevista attivazione• la data di avvenuta attivazione (comunicazione di "pronti al collaudo") se applicabile• gli scostamenti rispetto allo SLA target ed il calcolo analitico delle penali
Tempo di attivazione delle opzioni	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">• la data di prevista attivazione• la data di avvenuta attivazione (comunicazione di "pronti al collaudo") se applicabile• gli scostamenti rispetto allo SLA target ed il calcolo analitico delle penali
Tempo di change dello SBRI	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">• la data di prevista attivazione

Classificazione documento: Consip Internal

Procedura ristretta per l'affidamento dei servizi di connettività nell'ambito del Sistema Pubblico di Connettività (SPC) - ID 1367

Documento firmato digitalmente da Domenico Casalino (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA



	<ul style="list-style-type: none"> la data di avvenuta attivazione (comunicazione di “pronti al collaudo”) se applicabile gli scostamenti rispetto allo SLA target ed il calcolo analitico delle penali
Tempo di trasloco interno	<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"> la data di prevista attivazione la data di avvenuta attivazione (comunicazione di “pronti al collaudo”) se applicabile gli scostamenti rispetto allo SLA target ed il calcolo analitico delle penali
Disponibilità del servizio	<p>Indicare per ogni servizio:</p> <ul style="list-style-type: none"> il valore della disponibilità gli scostamenti rispetto allo SLA target ed il calcolo analitico delle penali
Disponibilità del servizio con opzione Affidabilità Elevata	<p>Indicare per ogni servizio:</p> <ul style="list-style-type: none"> il valore della disponibilità gli scostamenti rispetto allo SLA target ed il calcolo analitico delle penali
Tempo di ripristino	<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"> numero di Trouble Ticket classificazione (bloccante, non bloccante) data e ora di apertura data e ora di chiusura (se applicabile) tempo di ripristino (se applicabile) responsabilità del disservizio (causa di competenza dell’amministrazione se applicabile) gli scostamenti rispetto allo SLA target ed il calcolo analitico delle penali
Round Trip Delay (RTD)	<p>Indicare per ogni profilo SBRI:</p> <ul style="list-style-type: none"> il numero e la percentuale degli intervalli di rilevazione per cui il valore medio orario del RTD ha rispettato le soglie target nel periodo gli scostamenti rispetto allo SLA target ed il calcolo analitico delle penali
Packet Loss (PL)	<p>Indicare per ogni profilo SBRI:</p> <ul style="list-style-type: none"> il numero e la percentuale degli intervalli di rilevazione per cui il valore medio orario del PL ha rispettato le soglie target

Classificazione documento: Consip Internal

Procedura ristretta per l’affidamento dei servizi di connettività nell’ambito del Sistema Pubblico di Connettività (SPC) - ID 1367

Documento firmato digitalmente da Domenico Casalino (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA



	<p>nel periodo</p> <ul style="list-style-type: none">• gli scostamenti rispetto allo SLA target ed il calcolo analitico delle penali
Packet Delay Variation (PDV)	<p>Indicare per ogni profilo SBRI:</p> <ul style="list-style-type: none">• il numero e la percentuale degli intervalli di rilevazione per cui il valore medio orario del PDV ha rispettato le soglie target nel periodo• gli scostamenti rispetto allo SLA target ed il calcolo analitico delle penali
Tempo di provisioning per l'attivazione o variazione di un record DNS	<p>Indicare per ogni richiesta di attivazione o variazione di un record DNS nel periodo di riferimento:</p> <ul style="list-style-type: none">• la data di prevista attivazione;• la data di avvenuta attivazione se applicabile; <p>gli scostamenti rispetto allo SLA target ed il calcolo analitico delle penali.</p>

1.3. SERVIZI ACCESSORI DEI SERVIZI STDE E STDO: SERVIZIO DI BACKUP TRAMITE ISDN E RADIOMOBILE

1.3.1. Definizioni

Tempo di attivazione	<p>Tempo (in giorni solari) intercorrente tra l'approvazione del Progetto dei Fabbisogni relativo ad una richiesta di attivazione di un servizio di backup da parte dell'Amministrazione 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>
Tempo di attivazione delle opzioni	<p>Tempo (in giorni solari) intercorrente tra l'approvazione del Progetto dei Fabbisogni relativo ad una richiesta di attivazione da parte dell'Amministrazione dell'opzione Finestra di erogazione 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>

Classificazione documento: Consip Internal

Procedura ristretta per l'affidamento dei servizi di connettività nell'ambito del Sistema Pubblico di Connettività (SPC) - ID 1367

Documento firmato digitalmente da Domenico Casalino (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA



Tempo di trasloco interno	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.
---------------------------	--

1.3.2.SLA Target e Penali

	Parametro	SLA target	Penale in favore dell'Amministrazione Beneficiaria
SLA di provisioning	Tempo di attivazione	40 gg o tempo concordato nel Progetto dei Fabbisogni approvato	2% del CToss relativo al servizio di backup oggetto di ritardo, per ogni giorno solare di ritardo rispetto al target previsto
	Tempo di attivazione delle opzioni	15 gg o tempo concordato nel Progetto dei Fabbisogni approvato	2% del CToss relativo all'opzione oggetto di ritardo di attivazione, per ogni giorno solare di ritardo rispetto al target previsto
	Tempo di trasloco interno	10 gg o tempo concordato nel Progetto dei Fabbisogni approvato	2% del CToss relativo al servizio di backup oggetto di ritardo, per ogni giorno solare di ritardo rispetto al target previsto
SLA di assurance	Disponibilità del servizio accessorio Backup ISDN o Radiomobile	99,00%	0,5% del CToss relativo al servizio di backup e all'eventuale relativa opzione, per ogni 0,1% di scostamento in diminuzione dal target previsto
	Tempo di ripristino per disservizio "bloccante"	8 h per servizio base	0,5% del CToss relativo al servizio di backup oggetto di disservizio per ogni ora o frazione di scostamento in diminuzione dal target previsto
	Tempo di ripristino per disservizio "non bloccante"	16 h	0,1% del CToss relativo al servizio di backup oggetto di disservizio per ogni ora o frazione di scostamento in diminuzione dal target previsto

Classificazione documento: Consip Internal

Procedura ristretta per l'affidamento dei servizi di connettività nell'ambito del Sistema Pubblico di Connettività (SPC) - ID 1367

Documento firmato digitalmente da Domenico Casalino (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA



1.3.3.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
Tempo di attivazione	Indicare per ogni servizio accessorio di Backup previsto in un Progetto dei Fabbisogni approvato e ancora non attivata o attivata nel periodo di riferimento: <ul style="list-style-type: none">• la data di prevista attivazione• la data di avvenuta attivazione (comunicazione di "pronti al collaudo") se applicabile• gli scostamenti rispetto allo SLA target ed il calcolo analitico delle penali
Tempo di attivazione delle opzioni	Indicare per ogni opzione prevista in un Progetto dei Fabbisogni approvato e ancora non attivata o attivata nel periodo di riferimento: <ul style="list-style-type: none">• la data di prevista attivazione• la data di avvenuta attivazione (comunicazione di "pronti al collaudo") se applicabile• gli scostamenti rispetto allo SLA target ed il calcolo analitico delle penali
Tempo di trasloco interno	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">• la data di prevista attivazione• la data di avvenuta attivazione (comunicazione di "pronti al collaudo") se applicabile• gli scostamenti rispetto allo SLA target ed il calcolo analitico delle penali
Disponibilità del servizio accessorio Backup ISDN o Radiomobile	Indicare per ogni servizio: <ul style="list-style-type: none">• il valore della disponibilità• gli scostamenti rispetto allo SLA target ed il calcolo analitico delle penali

Classificazione documento: Consip Internal

Procedura ristretta per l'affidamento dei servizi di connettività nell'ambito del Sistema Pubblico di Connettività (SPC) - ID 1367

Documento firmato digitalmente da Domenico Casalino (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA



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

1.4. SERVIZI DI TRASPORTO DATI SATELLITARE (STDS)

1.4.1. Definizioni

Tempo di attivazione	<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 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>
Tempo di attivazione delle opzioni	<p>Tempo (in giorni solari) intercorrente tra l'approvazione del Progetto dei Fabbisogni relativo ad una richiesta di attivazione da parte dell'Amministrazione di una o più delle seguenti opzioni:</p> <ul style="list-style-type: none">- Estensione apparato Wi-Fi;- Finestra di erogazione estesa; <p>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>

Classificazione documento: Consip Internal

Procedura ristretta per l'affidamento dei servizi di connettività nell'ambito del Sistema Pubblico di Connettività (SPC) - ID 1367

Documento firmato digitalmente da Domenico Casalino (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA



Tempo di trasloco interno	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.
Tempo di Provisioning per l'attivazione o variazione di un record DNS	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")

1.4.2.SLA Target e Penali

	Parametro	SLA target	Penale in favore dell'Amministrazione Beneficiaria
SLA di provisioning	Tempo di attivazione	45 gg o tempo concordato nel Progetto dei Fabbisogni approvato	2% del CToss relativo al servizio oggetto di ritardo di attivazione, per ogni giorno solare di ritardo rispetto al target previsto
	Tempo di attivazione delle opzioni	15 gg o tempo concordato nel Progetto dei Fabbisogni approvato	Per ciascuna opzione oggetto di ritardo di attivazione, 2% del relativo specifico CToss per ogni giorno solare di ritardo rispetto al target previsto
	Tempo di trasloco interno	10 gg o tempo concordato nel Progetto dei Fabbisogni approvato	2% del CToss relativo al servizio e alle eventuali opzioni attive, per ogni giorno solare di ritardo rispetto al target previsto
SLA di assurance	Disponibilità del servizio	95,00%	0,5% del CToss relativo al servizio e alle eventuali relative opzioni, per ogni 0,1% di scostamento in diminuzione dal target previsto
	Tempo di ripristino per disservizio "bloccante"	8 h per servizio base	0,5% del CToss relativo al servizio o opzione oggetto di disservizio, per ogni ora o frazione di scostamento in diminuzione dal target previsto

Classificazione documento: Consip Internal

Procedura ristretta per l'affidamento dei servizi di connettività nell'ambito del Sistema Pubblico di Connettività (SPC) - ID 1367

Documento firmato digitalmente da Domenico Casalino (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA



	Tempo di ripristino per disservizio "non bloccante"	16 h	0,1% del CToss relativo al servizio o opzione oggetto di disservizio, per ogni ora o frazione di scostamento in diminuzione dal target previsto
	Tempo di provisioning per l'attivazione o variazione di un record DNS	24 h	0,01% del CToss relativo ai servizi di trasporto impattati dal disservizio, per ogni ora di ritardo rispetto al target previsto

1.4.3. 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
Tempo di attivazione	Indicare per ogni: <ul style="list-style-type: none">• servizio• richiesta di trasloco esterno prevista in un Progetto dei Fabbisogni approvato e ancora non attivata o attivata nel periodo di riferimento: <ul style="list-style-type: none">• la data di prevista attivazione• la data di avvenuta attivazione (comunicazione di "pronti al collaudo") se applicabile• gli scostamenti rispetto allo SLA target ed il calcolo analitico delle penali
Tempo di attivazione delle opzioni	Indicare per ogni opzione prevista in un Progetto dei Fabbisogni approvato e ancora non attivata o attivata nel periodo di riferimento: <ul style="list-style-type: none">• la data di prevista attivazione• la data di avvenuta attivazione (comunicazione di "pronti al collaudo") se applicabile• gli scostamenti rispetto allo SLA target ed il calcolo analitico delle penali
Tempo di trasloco interno	Indicare per ogni richiesta di trasloco interno prevista in un Progetto dei Fabbisogni approvato e ancora non attivata o attivata nel periodo di riferimento:

Classificazione documento: Consip Internal

Procedura ristretta per l'affidamento dei servizi di connettività nell'ambito del Sistema Pubblico di Connettività (SPC) - ID 1367

Documento firmato digitalmente da Domenico Casalino (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA



	<ul style="list-style-type: none">• la data di prevista attivazione• la data di avvenuta attivazione (comunicazione di “pronti al collaudo”) se applicabile• gli scostamenti rispetto allo SLA target ed il calcolo analitico delle penali
Disponibilità del servizio	Indicare per ogni servizio: <ul style="list-style-type: none">• il valore della disponibilità• gli scostamenti rispetto allo SLA target ed il calcolo analitico delle penali
Tempo di ripristino	Indicare per ogni servizio tutti i disservizi aperti, in corso di risoluzione o chiusi nel periodo, con: <ul style="list-style-type: none">• numero di Trouble Ticket• classificazione (bloccante, non bloccante)• data e ora di apertura• data e ora di chiusura (se applicabile)• tempo di ripristino (se applicabile)• responsabilità del disservizio (causa di competenza dell’amministrazione se applicabile)• gli scostamenti rispetto allo SLA target ed il calcolo analitico delle penali
Tempo di provisioning per l’attivazione o variazione di un record DNS	Indicare per ogni richiesta di attivazione o variazione di un record DNS nel periodo di riferimento: <ul style="list-style-type: none">• la data di prevista attivazione;• la data di avvenuta attivazione se applicabile; gli scostamenti rispetto allo SLA target ed il calcolo analitico delle penali.

Classificazione documento: Consip Internal

Procedura ristretta per l’affidamento dei servizi di connettività nell’ambito del Sistema Pubblico di Connettività (SPC) - ID 1367

Documento firmato digitalmente da Domenico Casalino (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA



1.5. SERVIZIO DI SICUREZZA PERIMETRALE UNIFICATA (SPUN)

1.5.1. Definizioni

Tempo di attivazione	<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 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>
Tempo di attivazione dell'opzione Affidabilità Elevata	<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, 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>
Tempo di attivazione delle opzioni	<p>Tempo (in giorni solari) intercorrente tra l'approvazione del Progetto dei Fabbisogni relativo ad una richiesta di attivazione da parte dell'Amministrazione di una o più delle seguenti opzioni:</p> <ul style="list-style-type: none">- Antivirus/Antispyware & Content Filtering- Application Filtering & Monitoring- Accesso remoto sicuro (VPN Client-to-site IPsec/SSL)- Finestra di erogazione estesa; <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>
Tempo di trasloco interno	<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>

Classificazione documento: Consip Internal

Procedura ristretta per l'affidamento dei servizi di connettività nell'ambito del Sistema Pubblico di Connettività (SPC) - ID 1367

Documento firmato digitalmente da Domenico Casalino (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA



Tempo di provisioning per l'attivazione di una nuova regola o policy	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").
--	---

1.5.2.SLA Target e Penali

	Parametro	SLA target	Penale in favore dell'Amministrazione Beneficiaria
SLA di provisioning	Tempo di attivazione	40 gg o tempo concordato nel Progetto dei Fabbisogni approvato	2% del CToss relativo al servizio oggetto di ritardo di attivazione, per ogni giorno solare di ritardo rispetto al target previsto
	Tempo di attivazione dell'opzione Affidabilità Elevata	40 gg o tempo concordato nel Progetto dei Fabbisogni approvato	2% del CToss relativo all'opzione oggetto di ritardo di attivazione, per ogni giorno solare di ritardo rispetto al target previsto
	Tempo di attivazione delle opzioni	15 gg o tempo concordato nel Progetto dei Fabbisogni approvato	Per ciascuna opzione oggetto di ritardo di attivazione, 2% del relativo specifico CToss, per ogni giorno solare di ritardo rispetto al target previsto
	Tempo di trasloco interno	10 gg o tempo concordato nel Progetto dei Fabbisogni approvato	2% del CToss relativo al servizio e alle eventuali relative opzioni, per ogni giorno solare di ritardo rispetto al target previsto
	Tempo di provisioning per l'attivazione di una nuova regola o policy	24 h	0,01% del CToss relativo al servizio e alle eventuali relative opzioni, per ogni ora lavorativa di ritardo rispetto al target previsto
SLA di assurance	Disponibilità del servizio	99,30%	0,5% del CToss relativo al servizio e alle eventuali relative opzioni, per ogni 0,1% di scostamento in diminuzione dal target previsto

Classificazione documento: Consip Internal

Procedura ristretta per l'affidamento dei servizi di connettività nell'ambito del Sistema Pubblico di Connettività (SPC) - ID 1367

Documento firmato digitalmente da Domenico Casalino (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA



Disponibilità del servizio con opzione Affidabilità Elevata	99,99%	0,05% del CToss relativo al servizio e alle eventuali relative opzioni, per ogni 0,01% di scostamento in diminuzione dal target previsto
Tempo di ripristino per disservizio "bloccante"	8 h per servizio base 4 h per servizio con opzione Affidabilità Elevata	0,5% del CToss relativo al servizio o opzione oggetto di disservizio, per ogni ora o frazione di scostamento in diminuzione dal target previsto
Tempo di ripristino per disservizio "non bloccante"	16 h	0,1% del CToss relativo al servizio o opzione oggetto di disservizio, per ogni ora o frazione di scostamento in diminuzione dal target previsto

1.5.3. 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
Tempo di attivazione	Indicare per ogni: <ul style="list-style-type: none"> • servizio • richiesta di attivazione dell'opzione Affidabilità Elevata • richiesta di trasloco esterno prevista in un Progetto dei Fabbisogni approvato e ancora non attivata o attivata nel periodo di riferimento: <ul style="list-style-type: none"> • la data di prevista attivazione • la data di avvenuta attivazione (comunicazione di "pronti al collaudo") se applicabile • gli scostamenti rispetto allo SLA target ed il calcolo analitico delle penali
Tempo di attivazione delle opzioni	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"> • la data di prevista attivazione

Classificazione documento: Consip Internal

Procedura ristretta per l'affidamento dei servizi di connettività nell'ambito del Sistema Pubblico di Connettività (SPC) - ID 1367

Documento firmato digitalmente da Domenico Casalino (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA



	<ul style="list-style-type: none">• la data di avvenuta attivazione (comunicazione di “pronti al collaudo”) se applicabile• gli scostamenti rispetto allo SLA target ed il calcolo analitico delle penali
Tempo di trasloco interno	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">• la data di prevista attivazione• la data di avvenuta attivazione (comunicazione di “pronti al collaudo”) se applicabile• gli scostamenti rispetto allo SLA target ed il calcolo analitico delle penali
Tempo di provisioning per l’attivazione di una nuova regola o policy	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">• la data di prevista attivazione• la data di avvenuta attivazione se applicabile• gli scostamenti rispetto allo SLA target ed il calcolo analitico delle penali
Disponibilità del servizio	Indicare per ogni servizio: <ul style="list-style-type: none">• il valore della disponibilità• gli scostamenti rispetto allo SLA target ed il calcolo analitico delle penali
Disponibilità del servizio con opzione Affidabilità Elevata	Indicare per ogni servizio: <ul style="list-style-type: none">• il valore della disponibilità• gli scostamenti rispetto allo SLA target ed il calcolo analitico delle penali
Tempo di ripristino	Indicare per ogni servizio tutti i disservizi aperti, in corso di risoluzione o chiusi nel periodo, con: <ul style="list-style-type: none">• numero di Trouble Ticket• classificazione (bloccante, non bloccante)• data e ora di apertura• data e ora di chiusura (se applicabile)• tempo di ripristino (se applicabile)• responsabilità del disservizio (causa di competenza dell’amministrazione se applicabile)• gli scostamenti rispetto allo SLA target ed il calcolo analitico delle penali

Classificazione documento: Consip Internal

Procedura ristretta per l’affidamento dei servizi di connettività nell’ambito del Sistema Pubblico di Connettività (SPC) - ID 1367

Documento firmato digitalmente da Domenico Casalino (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA



1.6. SERVIZIO DI SICUREZZA CENTRALIZZATA (SCEN)

1.6.1. Definizioni

Tempo di attivazione	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 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.
Tempo di attivazione delle opzioni	Tempo (in giorni solari) intercorrente tra l'approvazione del Progetto dei Fabbisogni relativo ad una richiesta di attivazione da parte dell'Amministrazione dell'opzione Finestra di erogazione estesa 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.
Tempo di provisioning per l'attivazione di una nuova regola o policy	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").

1.6.2. SLA Target e Penali

	Parametro	SLA target	Penale in favore dell'Amministrazione Beneficiaria
SLA di provisioning	Tempo di attivazione	40 gg o tempo concordato nel Progetto dei Fabbisogni approvato	2% del CToss relativo al servizio oggetto di ritardo di attivazione, per ogni giorno solare di ritardo rispetto al target previsto

Classificazione documento: Consip Internal

Procedura ristretta per l'affidamento dei servizi di connettività nell'ambito del Sistema Pubblico di Connettività (SPC) - ID 1367

Documento firmato digitalmente da Domenico Casalino (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA



	Tempo di attivazione delle opzioni	15 gg o tempo concordato nel Progetto dei Fabbisogni approvato	2% del CToss relativo all'opzione oggetto di ritardo di attivazione, per ogni giorno solare di ritardo rispetto al target previsto
	Tempo di provisioning per l'attivazione di una nuova regola o policy	24 h	0,01% del CToss relativo al servizio per ogni ora lavorativa di ritardo rispetto al target previsto
SLA di assurance	Disponibilità del servizio	99,99%	0,05% del CToss relativo al servizio e alle eventuali opzioni attive, per ogni 0,01% di scostamento in diminuzione dal target previsto
	Tempo di ripristino per disservizio "bloccante"	4 h	0,5% del CToss relativo al servizio, per ogni ora o frazione di scostamento in diminuzione dal target previsto
	Tempo di ripristino per disservizio "non bloccante"	16 h	0,1% del CToss del servizio, per ogni ora o frazione di scostamento in diminuzione dal target previsto

1.6.3. 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
Tempo di attivazione	Indicare per ogni servizio prevista in un Progetto dei Fabbisogni approvato e ancora non attivata o attivata nel periodo di riferimento: <ul style="list-style-type: none"> la data di prevista attivazione la data di avvenuta attivazione (comunicazione di "pronti al

Classificazione documento: Consip Internal

Procedura ristretta per l'affidamento dei servizi di connettività nell'ambito del Sistema Pubblico di Connettività (SPC) - ID 1367

Documento firmato digitalmente da Domenico Casalino (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA



	<p>collaudo”) se applicabile</p> <ul style="list-style-type: none">• gli scostamenti rispetto allo SLA target ed il calcolo analitico delle penali
Tempo di attivazione delle opzioni	<p>Indicare per ogni opzione prevista in un Progetto dei Fabbisogni approvato e ancora non attivata o attivata nel periodo di riferimento:</p> <ul style="list-style-type: none">• la data di prevista attivazione• la data di avvenuta attivazione (comunicazione di “pronti al collaudo”) se applicabile• gli scostamenti rispetto allo SLA target ed il calcolo analitico delle penali
Tempo di provisioning per l’attivazione di una nuova regola o policy	<p>Indicare per ogni richiesta di attivazione di una nuova regola o policy ancora non attivata o attivata nel periodo di riferimento:</p> <ul style="list-style-type: none">• la data di prevista attivazione• la data di avvenuta attivazione se applicabile• gli scostamenti rispetto allo SLA target ed il calcolo analitico delle penali
Disponibilità del servizio	<p>Indicare per ogni servizio:</p> <ul style="list-style-type: none">• il valore della disponibilità• gli scostamenti rispetto allo SLA target ed il calcolo analitico delle penali
Tempo di ripristino	<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">• numero di Trouble Ticket• classificazione (bloccante, non bloccante)• data e ora di apertura• data e ora di chiusura (se applicabile)• tempo di ripristino (se applicabile)• responsabilità del disservizio (causa di competenza dell’amministrazione se applicabile)• gli scostamenti rispetto allo SLA target ed il calcolo analitico delle penali

Classificazione documento: Consip Internal

Procedura ristretta per l’affidamento dei servizi di connettività nell’ambito del Sistema Pubblico di Connettività (SPC) - ID 1367

Documento firmato digitalmente da Domenico Casalino (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA



1.7. SERVIZI DI CENTRALINO IP (CEIP)

1.7.1. Definizioni

Tempo di attivazione	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 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. Tale tempo, e la relativa penale in caso di ritardo, si applica anche nel caso di traslochi esterni.
Tempo di attivazione dell'opzione Affidabilità Elevata	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, 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.
Tempo di variazione delle utenze	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 e la corrispondente attuazione. Qualora il Progetto dei Fabbisogni approvato contempli tempistiche differenti da quelle indicate nel presente documento, faranno fede le prime.



Tempo di attivazione delle opzioni	<p>Tempo (in giorni solari) intercorrente tra l'approvazione del Progetto dei Fabbisogni relativo ad una richiesta di attivazione da parte dell'Amministrazione di una o più delle seguenti opzioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Segreteria telefonica; - Finestra di erogazione estesa; - Breakout <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 contenga tempistiche differenti da quelle indicate nel presente documento, faranno fede le prime.</p>
Tempo di trasloco interno	<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>

1.7.2.SLA Target e Penali

	Parametro	SLA target	Penale in favore dell'Amministrazione Beneficiaria
SLA di provisioning	Tempo di attivazione	50 gg o tempo concordato nel Progetto dei Fabbisogni approvato	2% del CToss relativo al servizio oggetto di attivazione, per ogni giorno solare di ritardo rispetto al target previsto
	Tempo di attivazione dell'opzione Affidabilità Elevata	50 gg o tempo concordato nel Progetto dei Fabbisogni approvato	2% del CToss relativo all'opzione oggetto di attivazione, per ogni giorno solare di ritardo rispetto al target previsto
	Tempo di variazione delle utenze	7 gg o tempo concordato nel Progetto dei Fabbisogni approvato	2% del CToss del servizio e delle eventuali opzioni, relativamente alle sole utenze oggetto della variazione, per ogni giorno solare di ritardo rispetto al target previsto

Classificazione documento: Consip Internal

Procedura ristretta per l'affidamento dei servizi di connettività nell'ambito del Sistema Pubblico di Connettività (SPC) - ID 1367

Documento firmato digitalmente da Domenico Casalino (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA



	Tempo di attivazione delle opzioni	50 gg o tempo concordato nel Progetto dei Fabbisogni approvato 15 gg o tempo concordato nel Progetto dei Fabbisogni approvato per l'opzione "Finestra di erogazione estesa"	Per ciascuna opzione oggetto di ritardo di attivazione, 2% del relativo specifico CToss per ogni giorno solare di ritardo rispetto al target previsto
	Tempo di trasloco interno	20 gg o tempo concordato nel Progetto dei Fabbisogni approvato	2% del CToss del servizio e delle eventuali opzioni relative, per ogni giorno solare di ritardo rispetto al target previsto
SLA di assurance	Disponibilità del servizio	99,30%	0,5% del CToss relativo al servizio e alle eventuali opzioni, per ogni 0,1% di scostamento in diminuzione dal target previsto
	Disponibilità del servizio con opzione Affidabilità Elevata	99,99%	0,05% del CToss relativo al servizio e alle eventuali opzioni, per ogni 0,01% di scostamento in diminuzione dal target previsto
	Tempo di ripristino per disservizio "bloccante"	8 h per servizio base 4 h per servizio con opzione Affidabilità Elevata	0,5% del CToss relativo al servizio o all'opzione oggetto di disservizio, per ogni ora o frazione di scostamento in diminuzione dal target previsto
	Tempo di ripristino per disservizio "non bloccante"	16 h	0,1% del CToss relativo al servizio o all'opzione oggetto di disservizio, per ogni ora o frazione di scostamento in diminuzione dal target previsto

1.7.3. 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

Classificazione documento: Consip Internal

Procedura ristretta per l'affidamento dei servizi di connettività nell'ambito del Sistema Pubblico di Connettività (SPC) - ID 1367

Documento firmato digitalmente da Domenico Casalino (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA



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

Classificazione documento: Consip Internal

Procedura ristretta per l'affidamento dei servizi di connettività nell'ambito del Sistema Pubblico di Connettività (SPC) - ID 1367

Documento firmato digitalmente da Domenico Casalino (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA



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

1.8. SERVIZI DI GATEWAY (GWTD E GWIP)

1.8.1. Definizioni

Tempo di attivazione	Tempo (in giorni solari) intercorrente tra l'approvazione del Progetto dei Fabbisogni relativo ad una richiesta di attivazione di servizio da parte dell'Amministrazione 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. Tale tempo, e la relativa penale in caso di ritardo, si applica anche nel caso di traslochi esterni.
Tempo di variazione delle utenze	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 e la corrispondente attuazione. Qualora il Progetto dei Fabbisogni approvato contempli tempistiche differenti da quelle indicate nel presente documento, faranno fede le prime.

Classificazione documento: Consip Internal

Procedura ristretta per l'affidamento dei servizi di connettività nell'ambito del Sistema Pubblico di Connettività (SPC) - ID 1367

Documento firmato digitalmente da Domenico Casalino (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA



Tempo di attivazione delle opzioni	Tempo (in giorni solari) intercorrente tra l'approvazione del Progetto dei Fabbisogni relativo ad una richiesta di attivazione da parte dell'Amministrazione dell'opzione Finestra di erogazione estesa 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 contenga tempistiche differenti da quelle indicate nel presente documento, faranno fede le prime.
Tempo di trasloco interno	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.

1.8.2.SLA Target e Penali

	Parametro	SLA target	Penale in favore dell'Amministrazione Beneficiaria
SLA di provisioning	Tempo di attivazione	40 gg o tempo concordato nel Progetto dei Fabbisogni approvato	2% del CToss relativo al servizio oggetto di ritardo di attivazione, per ogni giorno solare di ritardo rispetto al target previsto
	Tempo di variazione delle utenze	7 gg o tempo concordato nel Progetto dei Fabbisogni approvato	2% del CToss del servizio e delle eventuali opzioni, relativamente alle sole utenze oggetto della variazione, per ogni giorno solare di ritardo rispetto al target previsto
	Tempo di attivazione delle opzioni	15 gg o tempo concordato nel Progetto dei Fabbisogni approvato	2% del CToss relativo all'opzione oggetto di ritardo di attivazione, per ogni giorno solare di ritardo rispetto al target previsto

Classificazione documento: Consip Internal

Procedura ristretta per l'affidamento dei servizi di connettività nell'ambito del Sistema Pubblico di Connettività (SPC) - ID 1367

Documento firmato digitalmente da Domenico Casalino (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA



	Tempo di trasloco interno	10 gg o tempo concordato nel Progetto dei Fabbisogni approvato	2% del CToss relativo al servizio e alle eventuali opzioni, per ogni giorno solare di ritardo rispetto al target previsto
SLA di assurance	Disponibilità del servizio	99,30%	0,5% del CToss relativo al servizio e alle eventuali opzioni, per ogni 0,1% di scostamento in diminuzione dal target previsto
	Tempo di ripristino per disservizio "bloccante"	8 h per servizio base	0,5% del CToss relativo al servizio, per ogni ora o frazione di scostamento in diminuzione dal target previsto
	Tempo di ripristino per disservizio "non bloccante"	16 h	0,1% del CToss relativo al servizio per ogni ora o frazione di scostamento in diminuzione dal target previsto

1.8.3. 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
Tempo di attivazione	<p>Indicare per ogni</p> <ul style="list-style-type: none"> • servizio • richiesta di trasloco esterno <p>prevista in un Progetto dei Fabbisogni approvato e ancora non attivata o attivata nel periodo di riferimento:</p> <ul style="list-style-type: none"> • la data di prevista attivazione • la data di avvenuta attivazione (comunicazione di "pronti al collaudo") se applicabile • gli scostamenti rispetto allo SLA target ed il calcolo analitico delle penali

Classificazione documento: Consip Internal

Procedura ristretta per l'affidamento dei servizi di connettività nell'ambito del Sistema Pubblico di Connettività (SPC) - ID 1367

Documento firmato digitalmente da Domenico Casalino (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA



Tempo di variazione delle utenze	<p>Indicare per ogni servizio interessata dalla richiesta di variazione delle utenze prevista in un Progetto dei Fabbisogni approvato e ancora non attuata o attuata nel periodo di riferimento:</p> <ul style="list-style-type: none">• la data di prevista attuazione della variazione delle utenze• la data di avvenuta attuazione della variazione delle utenze se applicabile• gli scostamenti rispetto allo SLA target ed il calcolo analitico delle penali
Tempo di attivazione delle opzioni	<p>Indicare per ogni opzione prevista in un Progetto dei Fabbisogni approvato e ancora non attivata o attivata nel periodo di riferimento:</p> <ul style="list-style-type: none">• la data di prevista attivazione• la data di avvenuta attivazione (comunicazione di “pronti al collaudo”) se applicabile• gli scostamenti rispetto allo SLA target ed il calcolo analitico delle penali
Tempo di trasloco interno	<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">• la data di prevista attivazione• la data di avvenuta attivazione (comunicazione di “pronti al collaudo”) se applicabile• gli scostamenti rispetto allo SLA target ed il calcolo analitico delle penali
Disponibilità del servizio	<p>Indicare per ogni servizio:</p> <ul style="list-style-type: none">• il valore della disponibilità• gli scostamenti rispetto allo SLA target ed il calcolo analitico delle penali
Tempo di ripristino	<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">• numero di Trouble Ticket• classificazione (bloccante, non bloccante)• data e ora di apertura• data e ora di chiusura (se applicabile)• tempo di ripristino (se applicabile)• responsabilità del disservizio (causa di competenza dell’amministrazione se applicabile)• gli scostamenti rispetto allo SLA target ed il calcolo analitico delle penali

Classificazione documento: Consip Internal

Procedura ristretta per l'affidamento dei servizi di connettività nell'ambito del Sistema Pubblico di Connettività (SPC) - ID 1367

Documento firmato digitalmente da Domenico Casalino (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA



1.9. SERVIZIO DI RESILIENZA PERIFERICA (RESI)

1.9.1. Definizioni

Tempo di attivazione	<p>Tempo (in giorni solari) intercorrente tra l'approvazione del Progetto dei Fabbisogni relativo ad una richiesta di attivazione (comprendente anche eventuali opzioni) da parte dell'Amministrazione 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>
Tempo di attivazione dell'opzione Affidabilità Elevata	<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, 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>
Tempo di variazione delle utenze	<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 e la corrispondente attuazione. Qualora il Progetto dei Fabbisogni approvato contempli tempistiche differenti da quelle indicate nel presente documento, faranno fede le prime.</p>
Tempo di attivazione delle opzioni	<p>Tempo (in giorni solari) intercorrente tra l'approvazione del Progetto dei Fabbisogni relativo ad una richiesta di attivazione da parte dell'Amministrazione di una o più delle seguenti opzioni:</p> <ul style="list-style-type: none">- Finestra di erogazione estesa;- Breakout <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>

Classificazione documento: Consip Internal

Procedura ristretta per l'affidamento dei servizi di connettività nell'ambito del Sistema Pubblico di Connettività (SPC) - ID 1367

Documento firmato digitalmente da Domenico Casalino (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA



Tempo di trasloco interno	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.
---------------------------	--

1.9.2.SLA Target e Penali

	Parametro	SLA target	Penale in favore dell'Amministrazione Beneficiaria
SLA di provisioning	Tempo di attivazione	50 gg o tempo concordato nel Progetto dei Fabbisogni approvato	2% del CToss relativo al servizio oggetto di ritardo di attivazione, per ogni giorno solare di ritardo rispetto al target previsto
	Tempo di attivazione dell'opzione Affidabilità Elevata	50 gg o tempo concordato nel Progetto dei Fabbisogni approvato	2% del CToss relativo all'opzione oggetto di ritardo di attivazione, per ogni giorno solare di ritardo rispetto al target previsto
	Tempo di variazione delle utenze	7 gg o tempo concordato nel Progetto dei Fabbisogni approvato	2% del CToss del servizio e delle eventuali opzioni, relativamente alle sole utenze oggetto della variazione, per ogni giorno solare di ritardo rispetto al target previsto
	Tempo di attivazione delle opzioni	50 gg o tempo concordato nel Progetto dei Fabbisogni approvato 15 gg o tempo concordato nel Progetto dei Fabbisogni approvato per l'opzione "Finestra di erogazione estesa"	Per ciascuna opzione oggetto di ritardo di attivazione 2% del relativo specifico CToss per ogni giorno solare di ritardo rispetto al target previsto
	Tempo di trasloco interno	20 gg o tempo concordato nel Progetto dei Fabbisogni approvato	2% del del CToss relativo al servizio e alle eventuali opzioni, per ogni giorno solare di ritardo rispetto al target previsto

Classificazione documento: Consip Internal

Procedura ristretta per l'affidamento dei servizi di connettività nell'ambito del Sistema Pubblico di Connettività (SPC) - ID 1367

Documento firmato digitalmente da Domenico Casalino (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA



SLA di assurance	Disponibilità del servizio	99,30%	0,5% del CToss relativo al servizio e alle eventuali opzioni, per ogni 0,1% di scostamento in diminuzione dal target previsto
	Disponibilità del servizio con opzione Affidabilità Elevata	99,99%	0,05% del CToss relativo al servizio e alle eventuali opzioni, per ogni 0,01% di scostamento in diminuzione dal target previsto
	Tempo di ripristino per disservizio "bloccante"	8 h per servizio base 4 h per servizio con opzione Affidabilità Elevata	0,5% del CToss relativo al servizio o all'opzione oggetto di disservizio, per ogni ora o frazione di scostamento in diminuzione dal target previsto
	Tempo di ripristino per disservizio "non bloccante"	16 h	0,1% del CToss relativo al servizio o all'opzione oggetto di disservizio, per ogni ora o frazione di scostamento in diminuzione dal target previsto

1.9.3. 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
Tempo di attivazione	Indicare per ogni: <ul style="list-style-type: none">• servizio• richiesta di attivazione dell'opzione Affidabilità Elevata• richiesta di trasloco esterno prevista in un Progetto dei Fabbisogni approvato e ancora non attivata o attivata nel periodo di riferimento:

Classificazione documento: Consip Internal

Procedura ristretta per l'affidamento dei servizi di connettività nell'ambito del Sistema Pubblico di Connettività (SPC) - ID 1367

Documento firmato digitalmente da Domenico Casalino (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA



	<ul style="list-style-type: none">• la data di prevista attivazione• la data di avvenuta attivazione (comunicazione di “pronti al collaudo”) se applicabile• gli scostamenti rispetto allo SLA target ed il calcolo analitico delle penali
Tempo di variazione delle utenze	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">• la data di prevista attuazione della variazione delle utenze• la data di avvenuta attuazione della variazione delle utenze se applicabile• gli scostamenti rispetto allo SLA target ed il calcolo analitico delle penali
Tempo di attivazione delle opzioni	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">• la data di prevista attivazione• la data di avvenuta attivazione (comunicazione di “pronti al collaudo”) se applicabile• gli scostamenti rispetto allo SLA target ed il calcolo analitico delle penali
Tempo di trasloco interno	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">• la data di prevista attivazione• la data di avvenuta attivazione (comunicazione di “pronti al collaudo”) se applicabile• gli scostamenti rispetto allo SLA target ed il calcolo analitico delle penali
Disponibilità del servizio	Indicare per ogni servizio: <ul style="list-style-type: none">• il valore della disponibilità• gli scostamenti rispetto allo SLA target ed il calcolo analitico delle penali
Disponibilità del servizio con opzione Affidabilità Elevata	Indicare per ogni servizio: <ul style="list-style-type: none">• il valore della disponibilità• gli scostamenti rispetto allo SLA target ed il calcolo analitico delle penali

Classificazione documento: Consip Internal

Procedura ristretta per l’affidamento dei servizi di connettività nell’ambito del Sistema Pubblico di Connettività (SPC) - ID 1367

Documento firmato digitalmente da Domenico Casalino (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA



Tempo di ripristino	<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">• numero di Trouble Ticket• classificazione (bloccante, non bloccante)• data e ora di apertura• data e ora di chiusura (se applicabile)• tempo di ripristino (se applicabile)• responsabilità del disservizio (causa di competenza dell'amministrazione se applicabile)• gli scostamenti rispetto allo SLA target ed il calcolo analitico delle penali
----------------------------	--

1.10. SERVIZIO DI GESTIONE DEGLI ENDPOINT (ENIP)

1.10.1. Definizioni

Tempo di attivazione	<p>Tempo (in giorni solari) intercorrente tra l'approvazione del Progetto dei Fabbisogni relativo ad una richiesta di attivazione di servizio da parte dell'Amministrazione 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>
Tempo di attivazione delle opzioni	<p>Tempo (in giorni solari) intercorrente tra l'approvazione del Progetto dei Fabbisogni relativo ad una richiesta di attivazione da parte dell'Amministrazione dell'opzione Finestra di erogazione estesa 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>

Classificazione documento: Consip Internal

Procedura ristretta per l'affidamento dei servizi di connettività nell'ambito del Sistema Pubblico di Connettività (SPC) - ID 1367

Documento firmato digitalmente da Domenico Casalino (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA



Tempo di trasloco interno	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.
Tempo di rimozione	Tempo (in giorni solari) dalla richiesta da parte dell'Amministrazione di rimozione e la corrispondente rimozione di un Endpoint.

1.10.2. SLA Target e Penali

	Parametro	SLA target	Penale in favore dell'Amministrazione Beneficiaria
SLA di provisioning	Tempo di attivazione	40 gg o tempo concordato nel Progetto dei Fabbisogni approvato	2% del CToss relativo al servizio oggetto di ritardo di attivazione, per ogni giorno solare di ritardo rispetto al target previsto
	Tempo di attivazione delle opzioni	10 gg o tempo concordato nel Progetto dei Fabbisogni approvato	2% del CToss relativo all'opzione oggetto di ritardo di attivazione, per ogni giorno solare di ritardo rispetto al target previsto
	Tempo di trasloco interno	10 gg o tempo concordato nel Progetto dei Fabbisogni approvato	2% del CToss relativo al servizio e all'eventuale opzione, per ogni giorno solare di ritardo rispetto al target previsto
	Tempo di rimozione	7 gg o tempo concordato nel Progetto dei Fabbisogni approvato	2% del CToss relativo al servizio e all'eventuale opzione, per ogni giorno solare di ritardo rispetto al target previsto
SLA di assurance	Disponibilità del servizio	99,00%	0,5% del CToss relativo al servizio e all'eventuale opzione, per ogni 0,1% di scostamento in diminuzione dal target previsto

Classificazione documento: Consip Internal

Procedura ristretta per l'affidamento dei servizi di connettività nell'ambito del Sistema Pubblico di Connettività (SPC) - ID 1367

Documento firmato digitalmente da Domenico Casalino (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA



	Tempo di ripristino per disservizio "bloccante"	8 h per servizio base	0,5% del CToss relativo al servizio, per ogni ora o frazione di scostamento in diminuzione dal target previsto
	Tempo di ripristino per disservizio "non bloccante"	16 h	0,1% del CToss relativo al servizio, per ogni ora o frazione di scostamento in diminuzione dal target previsto

1.10.3. 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
Tempo di attivazione	Indicare per ogni <ul style="list-style-type: none">• servizio• richiesta di trasloco esterno prevista in un Progetto dei Fabbisogni approvato e ancora non attivata o attivata nel periodo di riferimento: <ul style="list-style-type: none">• la data di prevista attivazione• la data di avvenuta attivazione (comunicazione di "pronti al collaudo") se applicabile• gli scostamenti rispetto allo SLA target ed il calcolo analitico delle penali
Tempo di attivazione delle opzioni	Indicare per ogni opzione prevista in un Progetto dei Fabbisogni approvato e ancora non attivata o attivata nel periodo di riferimento: <ul style="list-style-type: none">• la data di prevista attivazione• la data di avvenuta attivazione (comunicazione di "pronti al collaudo") se applicabile• gli scostamenti rispetto allo SLA target ed il calcolo analitico delle penali
Tempo di trasloco interno	Indicare per ogni richiesta di trasloco interno prevista in un Progetto dei Fabbisogni approvato e ancora non attivata o attivata nel periodo

Classificazione documento: Consip Internal

Procedura ristretta per l'affidamento dei servizi di connettività nell'ambito del Sistema Pubblico di Connettività (SPC) - ID 1367

Documento firmato digitalmente da Domenico Casalino (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA



	<p>di riferimento:</p> <ul style="list-style-type: none">• la data di prevista attivazione• la data di avvenuta attivazione (comunicazione di “pronti al collaudo”) se applicabile• gli scostamenti rispetto allo SLA target ed il calcolo analitico delle penali
Tempo di rimozione	<p>Indicare per ogni richiesta di rimozione prevista in un Progetto dei Fabbisogni approvato e ancora non attivata o attivata nel periodo di riferimento:</p> <ul style="list-style-type: none">• la data di prevista rimozione• la data di avvenuta rimozione se applicabile• gli scostamenti rispetto allo SLA target ed il calcolo analitico delle penali
Disponibilità del servizio	<p>Indicare per ogni servizio:</p> <ul style="list-style-type: none">• il valore della disponibilità• gli scostamenti rispetto allo SLA target ed il calcolo analitico delle penali
Tempo di ripristino	<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">• numero di Trouble Ticket• classificazione (bloccante, non bloccante)• data e ora di apertura• data e ora di chiusura (se applicabile)• tempo di ripristino (se applicabile)• responsabilità del disservizio (causa di competenza dell’amministrazione se applicabile)• gli scostamenti rispetto allo SLA target ed il calcolo analitico delle penali

Classificazione documento: Consip Internal

Procedura ristretta per l’affidamento dei servizi di connettività nell’ambito del Sistema Pubblico di Connettività (SPC) - ID 1367

Documento firmato digitalmente da Domenico Casalino (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA



1.11. SERVIZIO DI GESTIONE DELL'INFRASTRUTTURA DI TELEPRESENZA (ITEP)

1.11.1. Definizioni

Tempo di attivazione	<p>Tempo (in giorni solari) intercorrente tra l'approvazione del Progetto dei Fabbisogni relativo ad una richiesta di attivazione del servizio ITEP-2 da parte dell'Amministrazione 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>
Tempo di attivazione dell'opzione Affidabilità Elevata	<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, 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>
Tempo di attivazione delle opzioni	<p>Tempo (in giorni solari) intercorrente tra l'approvazione del Progetto dei Fabbisogni relativo ad una richiesta di attivazione da parte dell'Amministrazione di una o più delle seguenti opzioni:</p> <ul style="list-style-type: none">- Registrazione delle sessioni;- Finestra di erogazione estesa. <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>
Tempo di trasloco interno	<p>Tempo (in giorni solari) intercorrente tra la richiesta da parte dell'Amministrazione e la data di effettiva disponibilità del servizio ITEP-2 presso un nuovo punto di attestazione indicato dall'Amministrazione all'interno dello stesso sito.</p>

Classificazione documento: Consip Internal

Procedura ristretta per l'affidamento dei servizi di connettività nell'ambito del Sistema Pubblico di Connettività (SPC) - ID 1367

Documento firmato digitalmente da Domenico Casalino (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA



1.11.2. SLA Target e Penali

	Parametro	SLA target	Penale in favore dell'Amministrazione Beneficiaria
SLA di provisioning	Tempo di attivazione (applicabile solo per ITEP-2)	50 gg o tempo concordato nel Progetto dei Fabbisogni approvato	2% del CToss relativo al servizio oggetto di ritardo di attivazione, per ogni giorno solare di ritardo rispetto al target previsto
	Tempo di attivazione dell'opzione Affidabilità Elevata	50 gg o tempo concordato nel Progetto dei Fabbisogni approvato	2% del CToss relativo all'opzione oggetto di ritardo di attivazione, per ogni giorno solare di ritardo rispetto al target previsto
	Tempo di attivazione delle opzioni	30 gg o tempo concordato nel Progetto dei Fabbisogni approvato 15 gg o tempo concordato nel Progetto dei Fabbisogni approvato per l'opzione "Finestra di erogazione estesa"	Per ciascuna opzione oggetto di ritardo di attivazione, 2% del relativo e specifico CToss per ogni giorno solare di ritardo rispetto al target previsto
	Tempo di trasloco interno (applicabile solo per ITEP-2)	20 gg o tempo concordato nel Progetto dei Fabbisogni approvato	2% del CToss relativo al servizio e alle eventuali opzioni, per ogni giorno solare di ritardo rispetto al target previsto
SLA di assurance	Disponibilità del servizio	99,90% (per ITEP-1) 99,30% (per ITEP-2)	0,5% del CToss relativo al servizio e alle eventuali opzioni, per ogni 0,1% di scostamento in diminuzione dal target previsto
	Disponibilità del servizio con opzione Affidabilità Elevata (applicabile solo per ITEP-2)	99,99%	0,05% del CToss relativo al servizio e alle eventuali opzioni, per ogni 0,01% di scostamento in diminuzione dal target previsto

Classificazione documento: Consip Internal

Procedura ristretta per l'affidamento dei servizi di connettività nell'ambito del Sistema Pubblico di Connettività (SPC) - ID 1367

Documento firmato digitalmente da Domenico Casalino (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA



	Tempo di ripristino per disservizio "bloccante"	8 h per servizio base 4 h per servizio con opzione Affidabilità Elevata (per ITEP-2)	0,5% del CToss relativo al servizio o all'opzione oggetto di disservizio, per ogni ora o frazione di scostamento in diminuzione dal target previsto
	Tempo di ripristino per disservizio "non bloccante"	16 h	0,1% del CToss relativo al servizio o all'opzione oggetto di disservizio, per ogni ora o frazione di scostamento in diminuzione dal target previsto

1.11.3. 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
Tempo di attivazione	<p>Indicare per ogni:</p> <ul style="list-style-type: none"> • servizio • richiesta di attivazione dell'opzione Affidabilità Elevata • richiesta di trasloco esterno <p>prevista in un Progetto dei Fabbisogni approvato e ancora non attivata o attivata nel periodo di riferimento:</p> <ul style="list-style-type: none"> • la data di prevista attivazione • la data di avvenuta attivazione (comunicazione di "pronti al collaudo") se applicabile • gli scostamenti rispetto allo SLA target ed il calcolo analitico delle penali
Tempo di attivazione delle opzioni	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> • la data di prevista attivazione • la data di avvenuta attivazione (comunicazione di "pronti

Classificazione documento: Consip Internal

Procedura ristretta per l'affidamento dei servizi di connettività nell'ambito del Sistema Pubblico di Connettività (SPC) - ID 1367

Documento firmato digitalmente da Domenico Casalino (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA



	<p>al collaudo”) se applicabile</p> <ul style="list-style-type: none">• gli scostamenti rispetto allo SLA target ed il calcolo analitico delle penali
Tempo di trasloco interno	<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">• la data di prevista attivazione• la data di avvenuta attivazione (comunicazione di “pronti al collaudo”) se applicabile• gli scostamenti rispetto allo SLA target ed il calcolo analitico delle penali
Disponibilità del servizio	<p>Indicare per ogni servizio:</p> <ul style="list-style-type: none">• il valore della disponibilità• gli scostamenti rispetto allo SLA target ed il calcolo analitico delle penali
Disponibilità del servizio con opzione Affidabilità Elevata	<p>Indicare per ogni servizio:</p> <ul style="list-style-type: none">• il valore della disponibilità• gli scostamenti rispetto allo SLA target ed il calcolo analitico delle penali
Tempo di ripristino	<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">• numero di Trouble Ticket• classificazione (bloccante, non bloccante)• data e ora di apertura• data e ora di chiusura (se applicabile)• tempo di ripristino (se applicabile)• responsabilità del disservizio (causa di competenza dell’amministrazione se applicabile)• gli scostamenti rispetto allo SLA target ed il calcolo analitico delle penali

Classificazione documento: Consip Internal

Procedura ristretta per l’affidamento dei servizi di connettività nell’ambito del Sistema Pubblico di Connettività (SPC) - ID 1367

Documento firmato digitalmente da Domenico Casalino (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA



1.12. SERVIZIO DI GESTIONE DEGLI ENDPOINT DI TELEPRESENZA (ETEP)

1.12.1. Definizioni

Tempo di attivazione	Tempo (in giorni solari) intercorrente tra l'approvazione del Progetto dei Fabbisogni relativo ad una richiesta di attivazione di servizio da parte dell'Amministrazione 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. Tale tempo, e la relativa penale in caso di ritardo, si applica anche nel caso di traslochi esterni.
Tempo di attivazione delle opzioni	Tempo (in giorni solari) intercorrente tra l'approvazione del Progetto dei Fabbisogni relativo ad una richiesta di attivazione da parte dell'Amministrazione dell'opzione Finestra di erogazione estesa 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.
Tempo di trasloco interno	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.
Tempo di rimozione	Tempo (in giorni solari) dalla richiesta da parte dell'Amministrazione di rimozione e la corrispondente rimozione di un Endpoint.

1.12.2. SLA Target e Penali

	Parametro	SLA target	Penale in favore dell'Amministrazione Beneficiaria
--	------------------	-------------------	---

Classificazione documento: Consip Internal

Procedura ristretta per l'affidamento dei servizi di connettività nell'ambito del Sistema Pubblico di Connettività (SPC) - ID 1367

Documento firmato digitalmente da Domenico Casalino (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA



SLA di provisioning	Tempo di attivazione	40 gg o tempo concordato nel Progetto dei Fabbisogni approvato	2% del CToss relativo al servizio oggetto di ritardo di attivazione, per ogni giorno solare di ritardo rispetto al target previsto
	Tempo di attivazione delle opzioni	10 gg o tempo concordato nel Progetto dei Fabbisogni approvato	2% del CToss relativo all'opzione oggetto di ritardo di attivazione, per ogni giorno solare di ritardo rispetto al target previsto
	Tempo di trasloco interno	10 gg o tempo concordato nel Progetto dei Fabbisogni approvato	2% del CToss del servizio e dell'eventuale relativa opzione, per ogni giorno solare di ritardo rispetto al target previsto
	Tempo di rimozione	7 gg o tempo concordato nel Progetto dei Fabbisogni approvato	2% del CToss del servizio e dell'eventuale relativa opzione, per ogni giorno solare di ritardo rispetto al target previsto
SLA di assurance	Disponibilità del servizio	99,00%	0,5% del CToss del servizio e dell'eventuale relativa opzione, per ogni 0,1% di scostamento in diminuzione dal target previsto
	Tempo di ripristino per disservizio "bloccante"	8 h per servizio base	0,5% del CToss del servizio per ogni ora o frazione di scostamento in diminuzione dal target previsto
	Tempo di ripristino per disservizio "non bloccante"	16 h	0,1% del CToss del servizio per ogni ora o frazione di scostamento in diminuzione dal target previsto

1.12.3. 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

Classificazione documento: Consip Internal

Procedura ristretta per l'affidamento dei servizi di connettività nell'ambito del Sistema Pubblico di Connettività (SPC) - ID 1367

Documento firmato digitalmente da Domenico Casalino (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA



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
Tempo di attivazione	Indicare per ogni <ul style="list-style-type: none">• servizio• richiesta di trasloco esterno previsto in un Progetto dei Fabbisogni approvato e ancora non attivata o attivata nel periodo di riferimento: <ul style="list-style-type: none">• la data di prevista attivazione• la data di avvenuta attivazione (comunicazione di “pronti al collaudo”) se applicabile• gli scostamenti rispetto allo SLA target ed il calcolo analitico delle penali
Tempo di attivazione delle opzioni	Indicare per ogni opzione prevista in un Progetto dei Fabbisogni approvato e ancora non attivata o attivata nel periodo di riferimento: <ul style="list-style-type: none">• la data di prevista attivazione• la data di avvenuta attivazione (comunicazione di “pronti al collaudo”) se applicabile• gli scostamenti rispetto allo SLA target ed il calcolo analitico delle penali
Tempo di trasloco interno	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">• la data di prevista attivazione• la data di avvenuta attivazione (comunicazione di “pronti al collaudo”) se applicabile• gli scostamenti rispetto allo SLA target ed il calcolo analitico delle penali
Tempo di rimozione	Indicare per ogni richiesta di rimozione prevista in un Progetto dei Fabbisogni approvato e ancora non attivata o attivata nel periodo di riferimento: <ul style="list-style-type: none">• la data di prevista rimozione• la data di avvenuta rimozione se applicabile• gli scostamenti rispetto allo SLA target ed il calcolo analitico delle penali
Disponibilità del servizio	Indicare per ogni servizio: <ul style="list-style-type: none">• il valore della disponibilità• gli scostamenti rispetto allo SLA target ed il calcolo analitico delle penali

Classificazione documento: Consip Internal

Procedura ristretta per l'affidamento dei servizi di connettività nell'ambito del Sistema Pubblico di Connettività (SPC) - ID 1367

Documento firmato digitalmente da Domenico Casalino (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA



Tempo di ripristino	<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">• numero di Trouble Ticket• classificazione (bloccante, non bloccante)• data e ora di apertura• data e ora di chiusura (se applicabile)• tempo di ripristino (se applicabile)• responsabilità del disservizio (causa di competenza dell'amministrazione se applicabile)• gli scostamenti rispetto allo SLA target ed il calcolo analitico delle penali
----------------------------	--

1.13. SERVIZI DI SUPPORTO PROFESSIONALE

1.13.1. Definizioni

Tempo di erogazione del Servizio di Supporto Professionale	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)
Valutazione delle attività di Formazione	Si riferisce alla rilevazione, al termine di ogni corso, del livello di soddisfazione degli utenti

1.13.2. SLA Target e Penali

Parametro	SLA target	Penale in favore dell'Amministrazione Beneficiaria
Tempo di erogazione del Servizio di Supporto Professionale	Quanto definito del Progetto dei Fabbisogni/Progetto di Attuazione	100 Euro per ogni evento di mancato rispetto dello SLA target

Classificazione documento: Consip Internal

Procedura ristretta per l'affidamento dei servizi di connettività nell'ambito del Sistema Pubblico di Connettività (SPC) - ID 1367

Documento firmato digitalmente da Domenico Casalino (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA



Valutazione delle attività di Formazione	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)
--	--	---

1.13.3. 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.

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

1.14. GESTIONE E MANUTENZIONE

1.14.1. Definizioni

Tempo di attesa Call Center	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.
-----------------------------	--

Classificazione documento: Consip Internal

Procedura ristretta per l'affidamento dei servizi di connettività nell'ambito del Sistema Pubblico di Connettività (SPC) - ID 1367

Documento firmato digitalmente da Domenico Casalino (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA



Percentuale di chiamate perse	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).
Ritardo messa a disposizione report tecnico e contrattuale	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.
Ritardo fatturazione	Tempo (in giorni solari) che intercorre tra il Termine di Fatturazione e l'effettivo invio all'Amministrazione delle fatture da parte del Fornitore.
Fatture errate	Fatture recanti voci di costo o importi erroneamente addebitati all'Amministrazione.

1.14.2. SLA Target e Penali

	Parametro	SLA target	Penale in favore dell'Amministrazione Beneficiaria
SLA di assurance	Tempo di attesa Call Center	< 25 secondi	€ 50 per ogni evento di mancato rispetto dello SLA target
	Percentuale di chiamate perse	< 2%	Per ogni punto percentuale si maggiore del 10% la penale al punto precedente
	Ritardo messa a disposizione report tecnico e contrattuale	0 gg	0,6% del TCToss relativo all'ultimo progetto dei fabbisogni approvato, per ogni giorno solare di ritardo rispetto alla scadenza definita
	Ritardo fatturazione	0 gg	0,6% del TCToss relativo all'ultimo progetto dei fabbisogni approvato, per ogni giorno solare di ritardo rispetto alla scadenza definita
	Fatture errate	0 fatture errate	0,6% del TCToss relativo all'ultimo progetto dei fabbisogni approvato, per ogni fattura errata

Classificazione documento: Consip Internal

Procedura ristretta per l'affidamento dei servizi di connettività nell'ambito del Sistema Pubblico di Connettività (SPC) - ID 1367

Documento firmato digitalmente da Domenico Casalino (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA



1.14.3. 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.

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

Classificazione documento: Consip Internal

Procedura ristretta per l'affidamento dei servizi di connettività nell'ambito del Sistema Pubblico di Connettività (SPC) - ID 1367

Documento firmato digitalmente da Domenico Casalino (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA



1.15. PROGETTO DEI FABBISOGNI

1.15.1. Definizioni

Tempo di consegna del primo Progetto dei Fabbisogni	Tempo, misurato in giorni solari, che intercorre tra la data di ricezione del primo Piano dei Fabbisogni inviato dall'Amministrazione Beneficiaria, e l'invio a quest'ultima del relativo Progetto dei Fabbisogni
Tempo di consegna del primo Progetto dei Fabbisogni modificato	Tempo, misurato in giorni lavorativi, che intercorre tra la data di ricezione dell'eventuale richiesta, da parte dell'Amministrazione Beneficiaria, di modifiche e/o integrazioni al primo Progetto dei Fabbisogni, e la data di invio del Piano dei Fabbisogni modificato secondo le indicazioni ricevute dall'Amministrazione
Tempo di consegna dell'n-esimo Progetto dei Fabbisogni	Tempo, misurato in giorni solari, che intercorre tra la data di ricezione della n-esima variazione/aggiornamento di un Piano dei Fabbisogni, e l'invio all'Amministrazione Beneficiaria del relativo Progetto dei Fabbisogni
Tempo di consegna dell'n-esimo Progetto dei Fabbisogni modificato	Tempo, misurato in giorni lavorativi, che intercorre tra la data di ricezione dell'eventuale richiesta, da parte dell'Amministrazione Beneficiaria, di modifiche e/o integrazioni all'n-esimo Progetto dei Fabbisogni, e la data di invio del Piano dei Fabbisogni modificato secondo le indicazioni ricevute dall'Amministrazione
Consegna del documento relativo allo "stato di avanzamento"	Data di consegna del documento definito nel Contratto Quadro OPA

1.15.2. SLA Target e Penali

Parametro	SLA target	Penale in favore dell'Amministrazione Beneficiaria
Tempo di consegna del primo Progetto dei Fabbisogni	60 gg	per ogni giorno solare di ritardo rispetto allo SLA target, 0,6% del TCToss relativo al primo Progetto dei Fabbisogni approvato dall'Amministrazione (*)

Classificazione documento: Consip Internal

Procedura ristretta per l'affidamento dei servizi di connettività nell'ambito del Sistema Pubblico di Connettività (SPC) - ID 1367

Documento firmato digitalmente da Domenico Casalino (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA



Tempo di consegna del primo Progetto dei Fabbisogni modificato	15 gg	per ogni giorno lavorativo di ritardo rispetto allo SLA target, 0,6% del TCToss relativo al primo Progetto dei Fabbisogni approvato dall'Amministrazione (*)
Tempo di consegna dell'n-esimo Progetto dei Fabbisogni	60 gg	per ogni giorno solare di ritardo rispetto allo SLA target, 0,6% della differenza, in valore assoluto, tra TCToss relativo all'n-esimo Progetto dei Fabbisogni approvato dall'Amministrazione, e il TCToss relativo al precedente (n-1 esimo) Progetto dei Fabbisogni approvato dall'Amministrazione
Tempo di consegna dell'n-esimo Progetto dei Fabbisogni modificato	15 gg	per ogni giorno lavorativo di ritardo rispetto allo SLA target, 0,6% della differenza, in valore assoluto, tra TCToss relativo all'n-esimo Progetto dei Fabbisogni approvato dall'Amministrazione, e il TCToss relativo al precedente (n-1 esimo) Progetto dei Fabbisogni approvato dall'Amministrazione
Consegna del documento relativo allo "stato di avanzamento"	cadenza mensile, ed entro il giorno 15 del mese successivo al mese di riferimento	Nel caso lo "stato di avanzamento" sia relativo al primo Progetto dei Fabbisogni: per ogni giorno lavorativo di ritardo rispetto allo SLA target, 0,6% del TCToss relativo al suddetto Progetto dei Fabbisogni; nel caso lo "stato di avanzamento" sia relativo ad un n-esimo Progetto dei Fabbisogni: per ogni giorno lavorativo di ritardo rispetto allo SLA target, 0,6% della differenza, in valore assoluto, tra TCToss relativo all'n-esimo Progetto dei Fabbisogni e il TCToss relativo al precedente (n-1 esimo)

(*) nel caso in cui l'Amministrazione non stipuli un contratto esecutivo OPA, potrà applicarsi la penale prevista nella sez. 3

1.15.3. 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

Classificazione documento: Consip Internal

Procedura ristretta per l'affidamento dei servizi di connettività nell'ambito del Sistema Pubblico di Connettività (SPC) - ID 1367

Documento firmato digitalmente da Domenico Casalino (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA



informazioni relative a scostamenti rispetto agli SLA target e al calcolo analitico delle penali devono essere indicate solo nel report contrattuale.

PARAMETRO	CONTENUTO REPORT CONTRATTUALE / TECNICO
Tempo di consegna del primo Progetto dei Fabbisogni	Indicare per ogni Piano dei Fabbisogni (sia il primo inviato dall'Amministrazione, sia per le eventuali successive variazioni/aggiornamenti): <ul style="list-style-type: none">• data di ricezione del Piano;• data di invio all'Amministrazione del relativo Progetto dei Fabbisogni;• data di ricezione dell'eventuale richiesta, da parte dell'Amministrazione Beneficiaria, di modifiche e/o integrazioni al Progetto dei Fabbisogni;• data di invio dell'eventuale Progetto dei Fabbisogni modificato• gli scostamenti rispetto allo SLA target ed il calcolo analitico delle penali.
Tempo di consegna del primo Progetto dei Fabbisogni modificato	
Tempo di consegna dell'n-esimo Progetto dei Fabbisogni	
Tempo di consegna dell'n-esimo Progetto dei Fabbisogni modificato	

Classificazione documento: Consip Internal

Procedura ristretta per l'affidamento dei servizi di connettività nell'ambito del Sistema Pubblico di Connettività (SPC) - ID 1367

Documento firmato digitalmente da Domenico Casalino (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA



2. SLA, PENALI E REPORTISTICA CONTRATTI ESECUTIVI OPO

2.1. SERVIZI DI TRASPORTO DATI SU PORTANTE ELETTRICA (STDE)

2.1.1. Definizioni

Tempo di attivazione	<p>Tempo (in giorni solari) intercorrente tra l'approvazione del Progetto dei Fabbisogni relativo ad una richiesta di attivazione di un servizio da parte del Fornitore Assegnatario e la corrispondente attivazione da parte del Fornitore Aggiudicatario (sempreché l'eventuale collaudo abbia 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>
Tempo di attivazione dell'opzione Affidabilità Elevata	<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 del Fornitore Assegnatario, e la corrispondente attivazione da parte del Fornitore Aggiudicatario (sempreché l'eventuale collaudo abbia esito positivo). Qualora il Progetto dei Fabbisogni approvato contempli tempistiche differenti da quelle indicate nel presente documento, faranno fede le prime.</p>
Tempo di attivazione delle opzioni	<p>Tempo (in giorni solari) intercorrente tra l'approvazione del Progetto dei Fabbisogni relativo ad una richiesta di attivazione da parte del Fornitore Assegnatario di una o più delle seguenti opzioni:</p> <ul style="list-style-type: none">- Multiambito Internet/Infranet;- Estensione apparato Wi-Fi;- Finestra di erogazione estesa;- SBRI (Servizio di Banda Riservata) e la corrispondente attivazione da parte del Fornitore Aggiudicatario (sempreché l'eventuale collaudo abbia esito positivo). Qualora il Progetto dei Fabbisogni approvato contempli tempistiche differenti da quelle indicate nel presente documento, faranno fede le prime.

Classificazione documento: Consip Internal

Procedura ristretta per l'affidamento dei servizi di connettività nell'ambito del Sistema Pubblico di Connettività (SPC) - ID 1367

Documento firmato digitalmente da Domenico Casalino (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA



Tempo di change dello SBRI	Tempo (in giorni solari) intercorrente tra l'approvazione del Progetto dei Fabbisogni relativo ad una richiesta da parte del Fornitore Assegnatario di change dello SBRI (Servizio di Banda Riservata) e la corrispondente implementazione da parte del Fornitore Aggiudicatario (sempreché l'eventuale collaudo abbia esito positivo). Qualora il Progetto dei Fabbisogni approvato contempri tempistiche differenti da quelle indicate nel presente documento, faranno fede le prime.
Tempo di trasloco interno	Tempo (in giorni solari) intercorrente tra la richiesta da parte del Fornitore Assegnatario e la data di effettiva disponibilità del servizio presso un nuovo punto di attestazione indicato dal Fornitore Assegnatario all'interno dello stesso sito.
Round Trip Delay (RTD)	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).
Packet Loss (PL)	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).
Packet Delay Variation (PDV)	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).

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.

Classificazione documento: Consip Internal

Procedura ristretta per l'affidamento dei servizi di connettività nell'ambito del Sistema Pubblico di Connettività (SPC) - ID 1367

Documento firmato digitalmente da Domenico Casalino (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA



2.1.2.SLA Target e Penali

	Parametro	SLA target	Penale in favore del Fornitore Assegnatario
SLA di provisioning	Tempo di attivazione	40 gg o tempo concordato nel Progetto dei Fabbisogni approvato	2% del CToss relativo al servizio oggetto di ritardo di attivazione, per ogni giorno solare di ritardo rispetto al target previsto
	Tempo di attivazione dell'opzione Affidabilità Elevata	40 gg o tempo concordato nel Progetto dei Fabbisogni approvato	2% del CToss relativo all'opzione oggetto di ritardo di attivazione, per ogni giorno solare di ritardo rispetto al target previsto
	Tempo di attivazione delle opzioni	15 gg o tempo concordato nel Progetto dei Fabbisogni approvato	Per ciascuna opzione oggetto di ritardo di attivazione, 2% del relativo specifico CToss, per ogni giorno solare di ritardo rispetto al target previsto
	Tempo di change dello SBRI	10 gg o tempo concordato nel Progetto dei Fabbisogni approvato	2% del CToss relativo all'opzione SBRI interessata, per ogni giorno solare di ritardo rispetto al target previsto
	Tempo di trasloco interno	10 gg o tempo concordato nel Progetto dei Fabbisogni approvato	1% del CToss relativo al servizio e alle eventuali relative opzioni, per ogni giorno solare di ritardo rispetto al target previsto
SLA di assurance	Disponibilità del servizio	99,00%	0,5% del CToss relativo al servizio e alle eventuali relative opzioni, per ogni 0,1% di scostamento in diminuzione dal target previsto
	Disponibilità del servizio con opzione Affidabilità Elevata	99,99%	0,05% del CToss relativo al servizio e alle eventuali relative opzioni, per ogni 0,01% di scostamento in diminuzione dal target previsto

Classificazione documento: Consip Internal

Procedura ristretta per l'affidamento dei servizi di connettività nell'ambito del Sistema Pubblico di Connettività (SPC) - ID 1367

Documento firmato digitalmente da Domenico Casalino (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA



	Tempo di ripristino per disservizio "bloccante"	8 h per servizio base 4 h per servizio con opzione Affidabilità Elevata	0,5% del CToss relativo al servizio o opzione oggetto di disservizio, per ogni ora o frazione di scostamento in diminuzione dal target previsto
	Tempo di ripristino per disservizio "non bloccante"	16 h	0,1% del CToss relativo al servizio o opzione oggetto di disservizio, per ogni ora o frazione di scostamento in diminuzione dal target previsto
SLA di performance	Round Trip Delay (RTD)	Per ogni profilo SBRI del servizio, il 99,00% dei valori medi orari entro le soglie target riportate nel § 2.1.3 dell'allegato Capitolato Tecnico	0,5% del CToss relativo all'opzione SBRI interessata, per ogni 0,1% di scostamento in diminuzione dal target previsto
	Packet Loss (PL)	Per ogni profilo SBRI del servizio, il 99,00% dei valori medi orari entro le soglie target riportate nel § 2.1.3 dell'allegato Capitolato Tecnico	0,5% del CToss relativo all'opzione SBRI interessata, per ogni 0,1% di scostamento in diminuzione dal target previsto
	Packet Delay Variation (PDV)	Per ogni profilo SBRI del servizio, il 99,00% dei valori medi orari entro le soglie target riportate nel § 2.1.3 dell'allegato Capitolato Tecnico	0,5% del CToss relativo all'opzione SBRI interessata, per ogni 0,1% di scostamento in diminuzione dal target previsto

2.1.3. Reportistica

La seguente tabella riporta il set minimo di informazioni che il fornitore aggiudicatario dovrà inserire nel Report OPO, da consegnare al fornitore assegnatario secondo le modalità descritte in precedenza. Le informazioni richieste devono essere indicate su base mensile, e devono essere fornite per ogni servizio a cui siano applicabili.

PARAMETRO	CONTENUTO REPORT OPO
Tempo di attivazione	<p>Indicare per ogni:</p> <ul style="list-style-type: none"> • servizio • richiesta di attivazione dell'opzione Affidabilità Elevata • richiesta di trasloco esterno <p>prevista in un Progetto dei Fabbisogni approvato e ancora non attivata o attivata nel periodo di riferimento:</p>

Classificazione documento: Consip Internal

Procedura ristretta per l'affidamento dei servizi di connettività nell'ambito del Sistema Pubblico di Connettività (SPC) - ID 1367

Documento firmato digitalmente da Domenico Casalino (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA



	<ul style="list-style-type: none">• la data di prevista attivazione• la data di avvenuta attivazione (comunicazione di “pronti al collaudo”) se applicabile
Tempo di attivazione delle opzioni	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">• la data di prevista attivazione• la data di avvenuta attivazione (comunicazione di “pronti al collaudo”) se applicabile
Tempo di change dello SBRI	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">• la data di prevista attivazione• la data di avvenuta attivazione (comunicazione di “pronti al collaudo”) se applicabile
Tempo di trasloco interno	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">• la data di prevista attivazione• la data di avvenuta attivazione (comunicazione di “pronti al collaudo”) se applicabile
Disponibilità del servizio	Indicare, per ogni servizio, il valore della disponibilità
Disponibilità del servizio con opzione Affidabilità Elevata	Indicare, per ogni servizio, il valore della disponibilità
Tempo di ripristino	Indicare per ogni servizio tutti i disservizi aperti, in corso di risoluzione o chiusi nel periodo, con: <ul style="list-style-type: none">• numero di Trouble Ticket• classificazione (bloccante, non bloccante)• data e ora di apertura• data e ora di chiusura (se applicabile)• tempo di ripristino (se applicabile)• responsabilità del disservizio (causa di competenza del fornitore assegnatario se applicabile)
Round Trip Delay (RTD)	Indicare, per ogni profilo SBRI, il numero e la percentuale degli

Classificazione documento: Consip Internal

Procedura ristretta per l’affidamento dei servizi di connettività nell’ambito del Sistema Pubblico di Connettività (SPC) - ID 1367

Documento firmato digitalmente da Domenico Casalino (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA



	intervalli di rilevazione per cui il valore medio orario del RTD ha rispettato le soglie target nel periodo
Packet Loss (PL)	Indicare, per ogni profilo SBRI, il numero e la percentuale degli intervalli di rilevazione per cui il valore medio orario del PL ha rispettato le soglie target nel periodo
Packet Delay Variation (PDV)	Indicare, per ogni profilo SBRI, il numero e la percentuale degli intervalli di rilevazione per cui il valore medio orario del PDV ha rispettato le soglie target nel periodo

2.2. SERVIZI DI TRASPORTO DATI SU PORTANTE OTTICA (STDO)

2.2.1. Definizioni

Tempo di attivazione	Tempo (in giorni solari) intercorrente tra l'approvazione del Progetto dei Fabbisogni relativo ad una richiesta di attivazione di un servizio da parte del Fornitore Assegnatario e la corrispondente attivazione da parte del Fornitore Aggiudicatario (sempreché l'eventuale collaudo abbia esito positivo). Qualora il Progetto dei Fabbisogni approvato contemplici tempistiche differenti da quelle indicate nel presente documento, faranno fede le prime. Tale tempo, e la relativa penale in caso di ritardo, si applica anche nel caso di traslochi esterni.
Tempo di attivazione dell'opzione Affidabilità Elevata	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 del Fornitore Assegnatario, e la corrispondente attivazione da parte del Fornitore Aggiudicatario (sempreché l'eventuale collaudo abbia esito positivo). Qualora il Progetto dei Fabbisogni approvato contemplici tempistiche differenti da quelle indicate nel presente documento, faranno fede le prime.



Tempo di attivazione delle opzioni	<p>Tempo (in giorni solari) intercorrente tra l'approvazione del Progetto dei Fabbisogni relativo ad una richiesta di attivazione da parte del Fornitore Assegnatario di una o più delle seguenti opzioni:</p> <ul style="list-style-type: none">- Multiambito Internet/Infranet;- Finestra di erogazione estesa;- SBRI (Servizio di Banda Riservata). <p>e la corrispondente attivazione da parte del Fornitore Aggiudicatario (sempreché l'eventuale collaudo abbia esito positivo). Qualora il Progetto dei Fabbisogni approvato contempli tempistiche differenti da quelle indicate nel presente documento, faranno fede le prime.</p>
Tempo di change dello SBRI	<p>Tempo (in giorni solari) intercorrente tra l'approvazione del Progetto dei Fabbisogni relativo ad una richiesta da parte del Fornitore Assegnatario di change dello SBRI (Servizio di Banda Riservata) e la corrispondente implementazione da parte del Fornitore Aggiudicatario (sempreché l'eventuale collaudo abbia esito positivo). Qualora il Progetto dei Fabbisogni approvato contempli tempistiche differenti da quelle indicate nel presente documento, faranno fede le prime.</p>
Tempo di trasloco interno	<p>Tempo (in giorni solari) intercorrente tra la richiesta da parte del Fornitore Assegnatario e la data di effettiva disponibilità del servizio presso un nuovo punto di attestazione indicato dal Fornitore Assegnatario all'interno dello stesso sito.</p>
Round Trip Delay (RTD)	<p>Tempo di percorrenza necessario ad un pacchetto per percorrere la tratta origine-destinazione-origine.</p> <p>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>
Packet Loss (PL)	<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.</p> <p>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>
Packet Delay Variation (PDV)	<p>Variazione in valore assoluto del ritardo tra due pacchetti consecutivi.</p> <p>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>

Classificazione documento: Consip Internal

Procedura ristretta per l'affidamento dei servizi di connettività nell'ambito del Sistema Pubblico di Connettività (SPC) - ID 1367

Documento firmato digitalmente da Domenico Casalino (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA



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 del Fornitore Assegnatario
SLA di provisioning	Tempo di attivazione	60 gg o tempo concordato nel Progetto dei Fabbisogni approvato	2% del CToss relativo al servizio oggetto di ritardo di attivazione, per ogni giorno solare di ritardo rispetto al target previsto
	Tempo di attivazione dell'opzione Affidabilità Elevata	60 gg o tempo concordato nel Progetto dei Fabbisogni approvato	2% del CToss relativo all'opzione oggetto di ritardo di attivazione, per ogni giorno solare di ritardo rispetto al target previsto
	Tempo di attivazione delle opzioni	15 gg o tempo concordato nel Progetto dei Fabbisogni approvato	Per ciascuna opzione oggetto di ritardo di attivazione, 2% del relativo specifico CToss per ogni giorno solare di ritardo rispetto al target previsto
	Tempo di change dello SBRI	10 gg o tempo concordato nel Progetto dei Fabbisogni approvato	2% del CToss relativo all'opzione SBRI interessata, per ogni giorno solare di ritardo rispetto al target previsto
	Tempo di trasloco interno	15 gg o tempo concordato nel Progetto dei Fabbisogni approvato	2% del CToss relativo al servizio e alle eventuali relative opzioni, per ogni giorno solare di ritardo rispetto al target previsto
SLA di assurance	Disponibilità del servizio	99,00%	0,5% del CToss relativo al servizio e alle eventuali relative opzioni, per ogni 0,1% di scostamento in diminuzione dal target previsto

Classificazione documento: Consip Internal

Procedura ristretta per l'affidamento dei servizi di connettività nell'ambito del Sistema Pubblico di Connettività (SPC) - ID 1367

Documento firmato digitalmente da Domenico Casalino (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA



	Disponibilità del servizio con opzione Affidabilità Elevata	99,99%	0,05% del CToss relativo al servizio e alle eventuali relative opzioni, per ogni 0,01% di scostamento in diminuzione dal target previsto
	Tempo di ripristino per disservizio "bloccante"	8 h per servizio base 4 h per servizio con opzione Affidabilità Elevata	0,5% del CToss relativo al servizio o opzione oggetto di disservizio, per ogni ora o frazione di scostamento in diminuzione dal target previsto
	Tempo di ripristino per disservizio "non bloccante"	16 h	0,1% del CToss relativo al servizio o opzione oggetto di disservizio, per ogni ora o frazione di scostamento in diminuzione dal target previsto
SLA di performance	Round Trip Delay (RTD)	Per ogni profilo SBRI del servizio, il 99,00% dei valori medi orari entro le soglie target riportate nel § 2.1.3 dell'allegato Capitolato Tecnico	0,5% del CToss relativo all'opzione SBRI interessata per ogni 0,1% di scostamento in diminuzione dal target previsto
	Packet Loss (PL)	Per ogni profilo SBRI del servizio, il 99,00% dei valori medi orari entro le soglie target riportate nel § 2.1.3 dell'allegato Capitolato Tecnico	0,5% del CToss relativo all'opzione SBRI interessata per ogni 0,1% di scostamento in diminuzione dal target previsto
	Packet Delay Variation (PDV)	Per ogni profilo SBRI del servizio, il 99,00% dei valori medi orari entro le soglie target riportate nel § 2.1.3 dell'allegato Capitolato Tecnico	0,5% del CToss 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 aggiudicatario dovrà inserire nel Report OPO, da consegnare al fornitore assegnatario secondo le modalità descritte in precedenza. Le informazioni richieste devono essere indicate su base mensile, e devono essere fornite per ogni servizio a cui siano applicabili.

PARAMETRO	CONTENUTO REPORT OPO
Tempo di attivazione	Indicare per ogni:

Classificazione documento: Consip Internal

Procedura ristretta per l'affidamento dei servizi di connettività nell'ambito del Sistema Pubblico di Connettività (SPC) - ID 1367

Documento firmato digitalmente da Domenico Casalino (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA



	<ul style="list-style-type: none">• servizio• richiesta di attivazione dell'opzione Affidabilità Elevata• richiesta di trasloco esterno prevista in un Progetto dei Fabbisogni approvato e ancora non attivata o attivata nel periodo di riferimento: <ul style="list-style-type: none">• la data di prevista attivazione• la data di avvenuta attivazione (comunicazione di "pronti al collaudo") se applicabile
Tempo di attivazione delle opzioni	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">• la data di prevista attivazione• la data di avvenuta attivazione (comunicazione di "pronti al collaudo") se applicabile
Tempo di change dello SBRI	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">• la data di prevista attivazione• la data di avvenuta attivazione (comunicazione di "pronti al collaudo") se applicabile
Tempo di trasloco interno	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">• la data di prevista attivazione• la data di avvenuta attivazione (comunicazione di "pronti al collaudo") se applicabile
Disponibilità del servizio	Indicare, per ogni servizio, il valore della disponibilità
Disponibilità del servizio con opzione Affidabilità Elevata	Indicare, per ogni servizio, il valore della disponibilità

Classificazione documento: Consip Internal

Procedura ristretta per l'affidamento dei servizi di connettività nell'ambito del Sistema Pubblico di Connettività (SPC) - ID 1367

Documento firmato digitalmente da Domenico Casalino (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA



Tempo di ripristino	Indicare per ogni servizio tutti i disservizi aperti, in corso di risoluzione o chiusi nel periodo, con: <ul style="list-style-type: none">• numero di Trouble Ticket• classificazione (bloccante, non bloccante)• data e ora di apertura• data e ora di chiusura (se applicabile)• tempo di ripristino (se applicabile)• responsabilità del disservizio (causa di competenza del fornitore assegnatario se applicabile)
Round Trip Delay (RTD)	Indicare, per ogni profilo SBRI, il numero e la percentuale degli intervalli di rilevazione per cui il valore medio orario del RTD ha rispettato le soglie target nel periodo
Packet Loss (PL)	Indicare, per ogni profilo SBRI, il numero e la percentuale degli intervalli di rilevazione per cui il valore medio orario del PL ha rispettato le soglie target nel periodo
Packet Delay Variation (PDV)	Indicare, per ogni profilo SBRI, il numero e la percentuale degli intervalli di rilevazione per cui il valore medio orario del PDV ha rispettato le soglie target nel periodo

2.3. SERVIZI ACCESSORI DEI SERVIZI STDE E STDO: SERVIZIO DI BACKUP TRAMITE ISDN E RADIOMOBILE

2.3.1. Definizioni

Tempo di attivazione	Tempo (in giorni solari) intercorrente tra l'approvazione del Progetto dei Fabbisogni relativo ad una richiesta di attivazione di un servizio di backup da parte del Fornitore Assegnatario e la corrispondente attivazione da parte del Fornitore Aggiudicatario (sempreché l'eventuale collaudo abbia esito positivo). Qualora il Progetto dei Fabbisogni approvato contempli tempistiche differenti da quelle indicate nel presente documento, faranno fede le prime.
----------------------	--

Classificazione documento: Consip Internal

Procedura ristretta per l'affidamento dei servizi di connettività nell'ambito del Sistema Pubblico di Connettività (SPC) - ID 1367

Documento firmato digitalmente da Domenico Casalino (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA



Tempo di attivazione delle opzioni	Tempo (in giorni solari) intercorrente tra l'approvazione del Progetto dei Fabbisogni relativo ad una richiesta di attivazione da parte del Fornitore Assegnatario dell'opzione Finestra di erogazione e la corrispondente attivazione da parte del Fornitore Aggiudicatario (sempreché l'eventuale collaudo abbia esito positivo). Qualora il Progetto dei Fabbisogni approvato contempra tempistiche differenti da quelle indicate nel presente documento, faranno fede le prime.
Tempo di trasloco interno	Tempo (in giorni solari) intercorrente tra la richiesta da parte del Fornitore Assegnatario e la data di effettiva disponibilità del servizio presso un nuovo punto di attestazione indicato dal Fornitore Assegnatario all'interno dello stesso sito.

2.3.2. SLA Target e Penali

	Parametro	SLA target	Penale in favore del Fornitore Assegnatario
SLA di provisioning	Tempo di attivazione di	40 gg o tempo concordato nel Progetto dei Fabbisogni approvato	1% del CToss relativo al servizio di backup oggetto di ritardo, per ogni giorno solare di ritardo rispetto al target previsto
	Tempo di attivazione delle opzioni	15 gg o tempo concordato nel Progetto dei Fabbisogni approvato	2% del CToss relativo all'opzione oggetto di ritardo di attivazione, per ogni giorno solare di ritardo rispetto al target previsto
	Tempo di trasloco interno	10 gg o tempo concordato nel Progetto dei Fabbisogni approvato	1% del CToss relativo al servizio di backup oggetto di ritardo, per ogni giorno solare di ritardo rispetto al target previsto
SLA di assurance	Disponibilità del servizio accessorio Backup ISDN o Radiomobile	99,00%	0,5% del CToss relativo al servizio di backup e all'eventuale relativa opzione, per ogni 0,1% di scostamento in diminuzione dal target previsto

Classificazione documento: Consip Internal

Procedura ristretta per l'affidamento dei servizi di connettività nell'ambito del Sistema Pubblico di Connettività (SPC) - ID 1367

Documento firmato digitalmente da Domenico Casalino (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA



	Tempo di ripristino per disservizio "bloccante"	8 h per servizio base	0,5% del CToss relativo al servizio di backup oggetto di disservizio per ogni ora o frazione di scostamento in diminuzione dal target previsto
	Tempo di ripristino per disservizio "non bloccante"	16 h	0,1% del CToss relativo al servizio di backup 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 aggiudicatario dovrà inserire nel Report OPO, da consegnare al fornitore assegnatario secondo le modalità descritte in precedenza. Le informazioni richieste devono essere indicate su base mensile, e devono essere fornite per ogni servizio a cui siano applicabili.

PARAMETRO	CONTENUTO REPORT OPO
Tempo di attivazione	Indicare per ogni servizio accessorio di Backup previsto in un Progetto dei Fabbisogni approvato e ancora non attivata o attivata nel periodo di riferimento: <ul style="list-style-type: none"> la data di prevista attivazione la data di avvenuta attivazione (comunicazione di "pronti al collaudo") se applicabile
Tempo di attivazione delle opzioni	Indicare per ogni opzione prevista in un Progetto dei Fabbisogni approvato e ancora non attivata o attivata nel periodo di riferimento: <ul style="list-style-type: none"> la data di prevista attivazione la data di avvenuta attivazione (comunicazione di "pronti al collaudo") se applicabile
Tempo di trasloco interno	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"> la data di prevista attivazione la data di avvenuta attivazione (comunicazione di "pronti al collaudo") se applicabile
Disponibilità del servizio accessorio Backup ISDN o Radiomobile	Indicare, per ogni servizio, il valore della disponibilità

Classificazione documento: Consip Internal

Procedura ristretta per l'affidamento dei servizi di connettività nell'ambito del Sistema Pubblico di Connettività (SPC) - ID 1367

Documento firmato digitalmente da Domenico Casalino (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA



Tempo di ripristino	<p>Indicare per ogni servizio accessorio di Backup tutti i disservizi aperti, in corso di risoluzione o chiusi nel periodo, con:</p> <ul style="list-style-type: none">• numero di Trouble Ticket• classificazione (bloccante, non bloccante)• data e ora di apertura• data e ora di chiusura (se applicabile)• tempo di ripristino (se applicabile)• responsabilità del disservizio (causa di competenza del fornitore assegnatario se applicabile)
----------------------------	---

2.4. STIPULA DEL CONTRATTO ESECUTIVO OPO E PROGETTO DEI FABBISOGNI

2.4.1. Definizioni

Tempo di stipula del contratto esecutivo OPO	Tempo, misurato in giorni lavorativi, che intercorre tra la comunicazione da parte del Fornitore assegnatario al Fornitore Aggiudicatario della propria intenzione di aderire al Contratto Quadro OPO mediante la sottoscrizione del Contratto Esecutivo OPO, e la sottoscrizione del contratto stesso
Tempo di consegna del primo Progetto dei Fabbisogni	Tempo, misurato in giorni lavorativi, che intercorre tra la data di ricezione del primo Piano dei Fabbisogni inviato dal Fornitore Assegnatario, e l'invio a quest'ultimo del relativo Progetto dei Fabbisogni
Tempo di consegna del primo Progetto dei Fabbisogni modificato	Tempo, misurato in giorni lavorativi, che intercorre tra la data di ricezione dell'eventuale richiesta, da parte del Fornitore Assegnatario, di modifiche e/o integrazioni al primo Progetto dei Fabbisogni, e la data di invio del Piano dei Fabbisogni modificato secondo le indicazioni ricevute dal Fornitore Assegnatario
Tempo di consegna dell'n-esimo Progetto dei Fabbisogni	Tempo, misurato in giorni lavorativi, che intercorre tra la data di ricezione della n-esima variazione/aggiornamento di un Piano dei Fabbisogni, e l'invio al Fornitore Assegnatario del relativo Progetto dei Fabbisogni

Classificazione documento: Consip Internal

Procedura ristretta per l'affidamento dei servizi di connettività nell'ambito del Sistema Pubblico di Connettività (SPC) - ID 1367

Documento firmato digitalmente da Domenico Casalino (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA



Tempo di consegna dell'n-esimo Progetto dei Fabbisogni modificato	Tempo, misurato in giorni lavorativi, che intercorre tra la data di ricezione dell'eventuale richiesta, da parte del Fornitore Assegnatario, di modifiche e/o integrazioni all'n-esimo Progetto dei Fabbisogni, e la data di invio del Piano dei Fabbisogni modificato secondo le indicazioni ricevute dal Fornitore Assegnatario
---	---

2.4.2.SLA Target e Penali

Parametro	SLA target	Penale in favore del Fornitore Assegnatario
Tempo di stipula del contratto esecutivo OPO	30 gg	Per ogni giorno lavorativo di ritardo, non imputabile al Fornitore Assegnatario, rispetto allo SLA target, 2% del TCToss relativo al primo Progetto dei Fabbisogni approvato dal Fornitore Assegnatario
Tempo di consegna del primo Progetto dei Fabbisogni	20 gg	per ogni giorno lavorativo di ritardo rispetto allo SLA target, 0,6% del TCToss relativo al primo Progetto dei Fabbisogni approvato dal Fornitore Assegnatario
Tempo di consegna del primo Progetto dei Fabbisogni modificato	15 gg	per ogni giorno lavorativo di ritardo rispetto allo SLA target, 0,6% del TCToss relativo al primo Progetto dei Fabbisogni approvato dal Fornitore Assegnatario
Tempo di consegna dell'n-esimo Progetto dei Fabbisogni	20 gg	per ogni giorno lavorativo di ritardo rispetto allo SLA target, 0,6% della differenza, in valore assoluto, tra TCToss relativo all'n-esimo Progetto dei Fabbisogni approvato dal Fornitore Assegnatario, e il TCToss relativo al precedente (n-1 esimo) Progetto dei Fabbisogni approvato dal Fornitore Assegnatario

Classificazione documento: Consip Internal

Procedura ristretta per l'affidamento dei servizi di connettività nell'ambito del Sistema Pubblico di Connettività (SPC) - ID 1367

Documento firmato digitalmente da Domenico Casalino (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA



Tempo di consegna dell'n-esimo Progetto dei Fabbisogni modificato	15 gg	per ogni giorno lavorativo di ritardo rispetto allo SLA target, 0,6% della differenza, in valore assoluto, tra TCToss relativo all'n-esimo Progetto dei Fabbisogni approvato dal Fornitore Assegnatario, e il TCToss relativo al precedente (n-1 esimo) Progetto dei Fabbisogni approvato dal Fornitore Assegnatario
---	-------	--

3. SLA E PENALI CONTRATTI QUADRO OPA/OPO

3.1. DEFINIZIONI

Ritardo di consegna del Progetto dei Fabbisogni	Si riferisce alle Amministrazioni che, a valle dell'invio di un Piano dei Fabbisogni, non stipulino un contratto esecutivo OPA. E' pari al ritardo, espresso in giorni solari, nell'invio all'Amministrazione, da parte del fornitore, del Progetto dei Fabbisogni (primo o n-esimo), o del Progetto dei Fabbisogni modificato (primo o n-esimo), rispetto agli SLA target indicato nel par. 1.15.2. La relativa penale è applicata da Consip su segnalazione delle suddette Amministrazioni.
Ritardo o mancata costituzione/reintegro della cauzione a garanzia del contratto esecutivo OPA	Si riferisce ai casi di risoluzione del contratto esecutivo OPA per inadempimento del Fornitore alle obbligazioni relative a costituzione e reintegro della relativa cauzione. La relativa penale è applicata da Consip su segnalazione dell'Amministrazione che ha risolto il contratto esecutivo OPA
Tempo di consegna della documentazione di riscontro relativa ai Contratti Quadro OPA/OPO	Tempo, misurato in giorni solari, che intercorre tra la data di perfezionamento del Contratto Quadro, è l'invio della documentazione di riscontro relativa ai Contratti Quadro OPA/OPO definita nel par. 11.1 del Capitolato Tecnico
Tempo di consegna della documentazione definitiva di riscontro relativa ai Contratti Quadro OPA/OPO	Tempo, misurato in giorni lavorativi, che intercorre tra la data di richiesta, da parte di Consip, di modifiche e/o integrazioni alla documentazione di riscontro relativa ai Contratti Quadro OPA/OPO, e la consegna a Consip della documentazione definitiva, che recepisca le modifiche e integrazioni richieste

Classificazione documento: Consip Internal

Procedura ristretta per l'affidamento dei servizi di connettività nell'ambito del Sistema Pubblico di Connettività (SPC) - ID 1367

Documento firmato digitalmente da Domenico Casalino (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA



Tempo di inizio del collaudo in test bed	Tempo, misurato in giorni solari, che intercorre tra la dichiarazione di "Pronti al Collaudo" del Fornitore, e inizio delle attività di collaudo in test bed
Tempo di attivazione del Call Center	Tempo, misurato in giorni solari, che intercorre tra dalla data di completamento, con esito positivo, dei collaudi in test bed, e la data in cui sono resi disponibili ed accessibili agli utenti il Call Center ed il fax di cui al paragrafo 7 del Capitolato Tecnico
Tempo di attivazione del sito web	Tempo, misurato in giorni solari, che intercorre tra dalla data di completamento, con esito positivo, dei collaudi in test bed, e la data in cui è reso disponibile ed accessibile agli utenti il sito web di cui al paragrafo 7 del Capitolato Tecnico
Data di invio della relazione consuntiva dell'attività svolta	E' la data di invio, da parte del Fornitore, a Consip S.p.A. e ad AgID, della relazione consuntiva dell'attività svolta nell'anno precedente contenente, ordinate per servizi e per Amministrazioni, le quantità di servizi erogati, il fatturato e le penali applicate
Tempo di invio del piano di rientro	Tempo, misurato in giorni lavorativi, che intercorre tra la trasmissione, da parte di Consip, dei rilievi formulati a seguito di verifiche relative alla conformità della prestazione dei servizi dal Fornitore, e l'invio a Consip, da parte del Fornitore, del relativo piano di rientro
Tempo di comunicazione del "Pronto alla Verifica"	Tempo, misurato in giorni solari, che intercorre tra l'invio del piano di rientro, e la comunicazione a Consip, da parte del Fornitore, di "Pronto a Verifica"
Tempo di adesione ai Servizi di Governance SGAC, SGQS, SGPW, SGES	Intervallo temporale, in giorni lavorativi, che intercorre tra il giorno di sottoscrizione del Contratto Quadro OPA ed il giorno di adesione ai Servizi di Governance. Qualora a seguito della sottoscrizione del Contratto Quadro OPA i Servizi di Governance non fossero disponibili, il suddetto intervallo temporale viene conteggiato dalla notifica di disponibilità dei Servizi di Governance effettuata da Consip/AgID
Frequenza di alimentazione del Sistema DQS (Dati di Qualità e Sicurezza)	Periodicità di caricamento dei Dati di Qualità e Sicurezza sul sistema DQS

Classificazione documento: Consip Internal

Procedura ristretta per l'affidamento dei servizi di connettività nell'ambito del Sistema Pubblico di Connettività (SPC) - ID 1367

Documento firmato digitalmente da Domenico Casalino (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA



Tempo di Gestione Allarmi del Sistema DQS (Dati di Qualità e Sicurezza)	Tempo, espresso in ore nella finestra di erogazione standard, di presa in carico e risoluzione degli allarmi generati dal Sistema DQS
---	---

3.2. SLA TARGET E PENALI

Parametro	SLA target	Penale in favore di Consip
Ritardo di consegna del Progetto dei Fabbisogni	-	Per ciascun Progetto consegnato con ritardo maggiore di 30 giorni solari, Euro 2.000,00
Ritardo o mancata costituzione/reintegro della cauzione a garanzia del contratto esecutivo OPA	-	Per ciascun Contratto Esecutivo OPA risolto, Euro 2.000,00
Tempo di consegna della documentazione di riscontro relativa ai Contratti Quadro OPA/OPO	45 gg	Euro 2.000,00 per ogni giorno solare di ritardo rispetto allo SLA target
Tempo di consegna della documentazione definitiva di riscontro relativa ai Contratti Quadro OPA/OPO	15 gg	Euro 2.000,00 per ogni giorno solare di ritardo rispetto allo SLA target
Tempo di inizio del collaudo in test bed	30 gg	Euro 2.000,00 per ogni giorno solare di ritardo, non imputabile a Consip S.p.A., rispetto allo SLA target
Tempo di attivazione del Call Center	10 gg	Euro 1.000,00 per ogni giorno solare di ritardo rispetto allo SLA target
Tempo di attivazione del sito web	30 gg	Euro 1.000,00 per ogni giorno solare di ritardo rispetto allo SLA target
Data di invio della relazione consuntiva dell'attività svolta	31 gennaio di ogni anno	Euro 500,00 per ogni giorno solare di ritardo rispetto allo SLA target
Tempo di invio del piano di rientro	10 gg	Euro 2.000,00 per ogni giorno solare di ritardo rispetto allo SLA target
Tempo di comunicazione del "Pronto alla Verifica"	30 gg	Euro 2.000,00 per ogni giorno solare di ritardo rispetto allo SLA target

Classificazione documento: Consip Internal

Procedura ristretta per l'affidamento dei servizi di connettività nell'ambito del Sistema Pubblico di Connettività (SPC) - ID 1367

Documento firmato digitalmente da Domenico Casalino (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA



Tempo di adesione ai Servizi di Governance SGAC, SGQS, SGPW, SGES	10 gg	Per ciascuna adesione in ritardo, Euro 1.000,00 per ogni giorno solare di ritardo rispetto allo SLA target
Frequenza di alimentazione del Sistema DQS (Dati di Qualità e Sicurezza)	Giornaliera	Euro 500,00 per ogni giorno di ritardo
Tempo di Gestione Allarmi del Sistema DQS (Dati di Qualità e Sicurezza)	8 h	Euro 5,00 per ogni ora di ritardo

Classificazione documento: Consip Internal

Procedura ristretta per l'affidamento dei servizi di connettività nell'ambito del Sistema Pubblico di Connettività (SPC) - ID 1367

Documento firmato digitalmente da Domenico Casalino (A.D. Consip SpA) con certificato rilasciato da Postecom SpA