

CLASSIFICAZIONE DEL DOCUMENTO: CONSIP PUBLIC

APPENDICE 1 AL CAPITOLATO TECNICO

SLA E PENALI

PREMESSA	4
1 DEFINIZIONI	4
2 SERVIZI DI INTERCONNESSIONE QXN (IQXN)	11
2.1 Definizioni e parametri per il calcolo dei livelli di servizio	11
2.2 Livelli di servizio e penali	11
2.3 Report contrattuale (mensile).....	13
3 SERVIZI PER L'INTEROPERABILITÀ DELLE APPLICAZIONI	15
3.1 Servizio di certificazione (SPKI)	15
3.1.1 Definizioni e parametri per il calcolo dei livelli di servizio	15
3.1.2 Livelli di servizio e penali	15
3.1.3 Report contrattuale (mensile)	16
3.2 Servizio di gestione del Repertorio Nazionale dei Dati Territoriali (RNDT)	16
3.2.1 Definizioni e parametri per il calcolo dei livelli di servizio	16
3.2.2 Livelli di servizio e penali	17
3.2.3 Report contrattuale (mensile)	18
3.3 Servizio di Indice della Pubblica Amministrazione (IPA)	20
3.3.1 Definizioni e parametri per il calcolo dei livelli di servizio	20
3.3.2 Livelli di servizio e penali	20
3.3.3 Report contrattuale (mensile)	21
3.4 Servizio di Indice dei Gestori PEC (IGPEC).....	22
3.4.1 Definizioni e parametri per il calcolo dei livelli di servizio	22
3.4.2 Livelli di servizio e penali	22
3.4.3 Report contrattuale (mensile)	23
4 SERVIZI DI GOVERNANCE	24
4.1 Servizio di Gestione Automatizzata dei Contratti (SGAC)	24
4.1.1 Definizioni e parametri per il calcolo dei livelli di servizio	24
4.1.2 Livelli di servizio e penali	24
4.1.3 Report contrattuale (mensile)	25
4.2 Servizio di Gestione dei Dati di Qualità e Sicurezza (SGQS)	26
4.2.1 Definizioni e parametri per il calcolo dei livelli di servizio	26
4.2.2 Livelli di servizio e penali	27

4.2.3	Report contrattuale (mensile)	28
4.3	Servizio di Gestione delle Escalation (SGES)	28
4.3.1	Definizioni e parametri per il calcolo dei livelli di servizio	28
4.3.2	Livelli di servizio e penali	29
4.3.3	Report contrattuale (mensile)	30
4.4	Servizio di Gestione dell'Accesso Web (SGAW)	30
4.4.1	Definizioni e parametri per il calcolo dei livelli di servizio	30
4.4.2	Livelli di servizio e penali	31
4.4.3	Report contrattuale (mensile)	32
5	SERVIZI DI SUPPORTO ALL'OPERATIVITÀ	33
5.1	Sicurezza	33
5.1.1	Definizione e parametri per il calcolo dei livelli di servizio	33
5.1.2	Livelli di servizio e penali	33
5.1.3	Report contrattuale (mensile)	34
5.2	Service Desk (SEDE)	34
5.2.1	Definizioni e parametri per il calcolo dei livelli di servizio	34
5.2.2	Livelli di servizio e penali	34
5.2.3	Report contrattuale (mensile)	35
5.3	Servizi di sviluppo	35
5.3.1	Definizioni e parametri per il calcolo dei livelli di servizio	35
5.3.2	Livelli di servizio e penali	36
5.3.3	Report contrattuale (mensile)	36
6	MODALITÀ DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI	37
6.1	Definizioni e parametri per il calcolo dei livelli di servizio	37
6.2	Livelli di servizio e penali	38
7	REPORTISTICA	39
7.1	Definizioni e parametri per il calcolo dei livelli di servizio	39
7.2	Livelli di servizio e penali	39

Premessa

Il presente documento contiene le specifiche per i livelli di servizio e le penali applicabili ai servizi erogati nell'ambito delle Infrastrutture Condivise del Sistema Pubblico di Connettività e Cooperazione (SPC²).

Per ciascuna tipologia di servizio, la cui descrizione completa è contenuta nel Capitolato Tecnico e nel Contratto, saranno descritti:

- i livelli di servizio caratteristici;
- i valori limite dei parametri contrattualizzati (di seguito indicati con il termine "SLA target") e le modalità di calcolo delle penali da applicarsi in caso di superamento degli stessi;
- il contenuto dei report che il Fornitore è tenuto a produrre.

1 Definizioni

La tabella seguente contiene alcune definizioni di carattere generale utilizzate nel presente documento. Tali definizioni sono applicabili ai differenti servizi e sono pertanto da ritenersi valide nell'intero documento.

DEFINIZIONI GENERALI	
<i>Orario di Erogazione dei Servizi</i>	00:00 - 24:00, tutti i giorni dell'anno.
<i>Finestra temporale di erogazione</i>	Intervallo di tempo, all'interno dell'orario di erogazione dei servizi, utilizzato <u>per il calcolo dei livelli di servizio</u> . Pertanto, i tempi indicati nel presente Allegato per un determinato servizio, qualora non altrimenti espressamente specificato, sono da intendersi espressi in giorni, ore e minuti all'interno della finestra di erogazione prevista per quel servizio.

<i>Finestra temporale di erogazione standard</i>	<p>Lunedì-Venerdì, 08.00-20.00</p> <p>Sabato 08.00-14.00</p> <p>Festivi esclusi</p>
<i>Finestra temporale di erogazione estesa</i>	<p>H24 x 365 gg</p> <p>Qualora non altrimenti espressamente specificato tutti i tempi di erogazione del servizio sono da intendersi in finestra di erogazione estesa.</p>
<i>Periodo di osservazione contrattuale</i> $(T_{oss-con})$	<p>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.</p> <p>$T_{oss-con} = 1$ (uno) mese solare</p>
<i>Classificazione dei disservizi (severità)</i>	<p>I disservizi sono classificati in base alla seguente scala, con grado di severità decrescente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bloccante: AgID o il sottoscrittore del contratto attuativo non è in grado di usufruire del servizio per indisponibilità dello stesso o perché le sue prestazioni risultano decisamente degradate; relativamente ai servizi di supporto all'operatività NOC, SOC e AOC il disservizio si intende bloccante qualora gli stessi siano parzialmente o totalmente indisponibili; • Non bloccante: AgID o il sottoscrittore del contratto attuativo è in grado di usufruire del servizio anche se sono stati rilevati malfunzionamenti e/o le prestazioni dello stesso risultano degradate. Relativamente ai servizi di supporto all'operatività NOC, SOC e AOC il disservizio si intende non bloccante qualora gli stessi risultino degradati; <p>La classificazione dei disservizi viene concordata nella fase di segnalazione e prima diagnosi. In caso di mancato accordo tra le parti, la classificazione sarà quella indicata da AgID.</p>

Apertura del disservizio	Segnalazione all’help desk del Fornitore del disservizio o rilevamento dello stesso tramite sistema di monitoraggio.
Disponibilità	<p>Percentuale di tempo durante il quale il singolo servizio è funzionante (ovvero non si verifica su di esso un disservizio di tipo “bloccante”) rispetto al periodo di osservazione contrattuale (Toss-con), in funzione della finestra temporale di erogazione prescelta.</p> <p>È calcolata con la seguente formula:</p> $D_i = \left(1 - \frac{\sum_{j=1}^{M_i} d_{ij}}{T_i} \right) \times 100$ <p>dove:</p> <ul style="list-style-type: none"> • D_i = disponibilità del servizio, espressa come valore percentuale; • d_{ij} = durata, espressa in minuti, del disservizio bloccante j-esimo, nell’ambito della finestra temporale di erogazione; • M_i = numero totale di disservizi bloccanti; • T_i = finestra temporale di misurazione della disponibilità del servizio, pari al tempo totale espresso in minuti della finestra temporale di erogazione del servizio nel periodo di osservazione contrattuale ($T_{oss-con}$).

<p><i>Tempo di risposta al disservizio</i></p>	<p>Tempo intercorrente tra la segnalazione del disservizio da parte dell'utente e la segnalazione all'utente della diagnosi di massima e del tempo di ripristino previsto.</p> <p>Nel caso di rilevamento del disservizio tramite sistema di monitoraggio si considera il tempo intercorrente tra la segnalazione del disservizio da parte del sistema stesso e la presa in carico del malfunzionamento da parte della relativa struttura competente.</p> <p>Misurazione effettuata nella finestra temporale di erogazione del servizio.</p>
<p><i>Tempo di ripristino per disservizio "bloccante"</i></p>	<p>Intervallo di tempo misurato in ore (nella finestra di erogazione), che intercorre tra la segnalazione (dell'utente) o la rilevazione (da parte del sistema di monitoraggio) del disservizio bloccante e la chiusura dello stesso.</p>
<p><i>Tempo di ripristino per disservizio "non bloccante"</i></p>	<p>Intervallo di tempo misurato in ore (nella finestra di erogazione), che intercorre tra la segnalazione (dell'utente) o la rilevazione (da parte del sistema di monitoraggio) del disservizio non bloccante e la chiusura dello stesso.</p>

<p>Report Contrattuale (cadenza mensile)</p>	<p>Insieme di informazioni strutturate, generate dal Fornitore e caricate sul sistema di Governance (Servizio di Gestione Automatizzata dei Contratti) entro il giorno venti di ogni mese con riferimento al mese precedente.</p> <p><u>Il report contiene le misurazioni dei livelli di servizio nel periodo di riferimento (mensile) applicabili al calcolo delle penali.</u></p> <p>Le prescrizioni sul contenuto dei report sono riportate per ciascun servizio nella sezione corrispondente. I report dovranno essere trasmessi ai destinatari per via telematica, secondo le modalità proposte dal Fornitore di concerto con AgID. Qualora AgID e/o il sottoscrittore lo richieda, dovranno essere trasmessi anche su supporto cartaceo.</p>
<p>Arrotondamenti</p>	<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>

<i>Soggetto che applica la penale</i>	<p>Per ciascun livello di servizio, sono indicati i soggetti che applicano la penale al Fornitore: Soggetto Titolare sottoscrittore del Contratto Attuativo (per brevità “Impresa”) e/o AgID</p>
CToss (Corrispettivi per il periodo di osservazione contrattuale)	<p>Importo alla base del calcolo delle penali, pari all'ammontare complessivo dei corrispettivi dovuti, ad eccezione delle Una Tantum, dal soggetto che applica la penale, per il periodo di osservazione contrattuale ($T_{\text{oss-con}}$), relativamente a ciascun servizio.</p>

Per la valutazione dei livelli di servizio, il Fornitore dovrà rilevare i parametri riportati nei paragrafi seguenti, compresi quelli non utilizzati direttamente per la valutazione delle penali.

La valutazione dei livelli di servizio ai fini dell'applicazione delle penali contrattuali è fatta su base mensile, pertanto i parametri rilevati dovranno rimanere nei limiti indicati del mese di riferimento.

In caso di mancato rispetto dei livelli di servizio, AgID e/o i soggetti titolari sottoscrittori di contratti attuativi applicheranno le penali indicate nei successivi paragrafi.

Il Report Contrattuale mensile dovrà contenere almeno:

- le informazioni puntuali riguardanti ciascuno dei parametri elencati nei paragrafi seguenti;
- un elenco dei disservizi, ciascuno classificato per severità (in relazione alla finestra di erogazione del servizio), dell'orario in cui si è verificato, durata del disservizio, l'indicazione di data e ora dell'apertura del guasto, della segnalazione di ritorno, del ripristino del servizio;
- un elenco di disservizi, con tempo di ripristino superiore al limite fissato, suddiviso per servizio e tipologia di disservizio.

A fronte di una ridotta durata del periodo finale di osservazione dovuta alla cessazione del servizio, il prestatore dovrà comunque rendicontare la qualità utilizzando un periodo di osservazione il cui termine è fissato all'ultimo giorno di erogazione.

2 Servizi di interconnessione QXN (IQXN)

2.1 Definizioni e parametri per il calcolo dei livelli di servizio

<i>Elemento per il calcolo</i>	<i>Definizione</i>
Tempo di interconnessione ad un nodo	Tempo che intercorre dalla ricezione della richiesta di interconnessione ad un nodo da parte di un nuovo soggetto e la corrispondente attivazione
Tempo divulgazione prefissi Infranet	Tempo che intercorre tra la comunicazione, da parte di un fornitore di connettività, degli spazi di indirizzamento IP gestiti e dei relativi AS number, e la comunicazione a tutti i soggetti interessati
Tempo di provisioning zona DNS	Tempo che intercorre tra la comunicazione di un fornitore e la configurazione della nuova zona sul sistema DNS
Round Trip Delay (RTD)	Tempo medio espresso in millisecondi necessario ad un pacchetto IP per percorrere la tratta origine-destinazione-origine
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-origine
Packet Delay Variation (PDV)	Variazione in valore assoluto, espresso in millisecondi, del ritardo tra due pacchetti consecutivi
Tempo per l'upgrade della velocità dei collegamenti geografici	Tempo in giorni solari dal verificarsi della condizione prevista dalla procedura di cui al §1.11 del Capitolato Tecnico e la realizzazione dell'upgrade

2.2 Livelli di servizio e penali

<i>Parametro</i>	<i>Limite (SLA Target)</i>	<i>Penale</i>	<i>Soggetto che applica la penale</i>
Tempo di interconnessione ad un nodo	30 gg	6% del CToss per ogni giorno di scostamento dalla soglia	Impresa

Tempo divulgazione prefissi Infranet	4 h	0,24% del CToss per ogni ora di scostamento dalla soglia	Impresa
Disponibilità del singolo nodo QXN (Roma o Milano)	99,99%	4% del CToss per ogni 0,01 punti percentuali di scostamento dalla soglia	Impresa e AgID
Disponibilità del servizio	99,99%	12% del CToss per ogni 0,01 punti percentuali di scostamento dalla soglia	Impresa e AgID
Disponibilità della componente DNS	99,9%	0,4% del CToss per ogni 0,1 punti percentuali di scostamento dalla soglia (al netto dei periodi di indisponibilità del servizio IQXN che hanno dato luogo all'applicazione della relativa penale)	Impresa e AgID
Tempo di provisioning zona DNS	4 h	0,24% del CToss per ogni ora di scostamento dalla soglia	Impresa e AgID
Tempo di ripristino al disservizio "bloccante"	2 h	0,24% del CToss per ogni ora di scostamento dalla soglia	Impresa e AgID
Tempo di ripristino al disservizio "non bloccante"	6 h	0,24% del CToss per ogni ora di scostamento dalla soglia	Impresa e AgID
Round Trip Delay (RTD)	40 ms	0,4% del CToss per ogni ms di scostamento dalla soglia	Impresa e AgID
Packet loss (PL)	0,1%	0,4% del CToss per ogni 0,1 punti percentuali di scostamento dalla soglia	Impresa e AgID

Packet Delay Variation (PDV)	20 ms	0,4% del CToss per ogni ms di scostamento dalla soglia	Impresa e AgID
Tempo per l'upgrade della velocità dei collegamenti geografici	60 gg	2% del CToss per ogni giorno di scostamento dalla soglia	AgID

2.3 Report contrattuale (mensile)

<i>Elenco dei nodi interconnessi con indicazione del tempo di interconnessione</i>
<i>Grafici del traffico OPO entrante ed uscente tra il fornitore aggiudicatario e i fornitori assegnatari per i nodi di Milano e Roma</i>
<i>Istogrammi, di tipo stacked, del traffico OPO entrante ed uscente per ogni PA per QISP</i>
<i>Numero di collegamenti OPO realizzati e capacità residua OPO dell'infrastruttura QXN</i>
<i>Grafici del traffico OPA, uno per ogni soggetto interconnesso alla QXN e per ogni nodo dell'infrastruttura</i>
<i>Grafici del traffico DNS per i nodi di Milano e Roma</i>
<i>Grafici del traffico INTERNET per i nodi di Milano e Roma</i>
<i>Disponibilità del singolo nodo QXN</i>
<i>Disponibilità complessiva del servizio</i>
<i>Disponibilità della componente DNS</i>
<i>Percentuale dei pacchetti con RTD, PL e PDV fuori limite</i>
<i>Elenco dei disservizi (trouble ticket), classificati per severità, con indicazione di data/ora di: apertura del guasto, segnalazione di ritorno, ripristino del servizio</i>
<i>Riepiloghi statistici dei tempi di ripristino con indicazione dei valori minimi, medi e massimi</i>
<i>Numero di disservizi:</i> <ul style="list-style-type: none"> <i>totale</i> <i>con tempo di ripristino oltre i limiti fissati per ciascuna categoria di severità</i>
<i>Numero di pacchetti IP:</i> <ul style="list-style-type: none"> <i>totale</i>

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">• <i>con RTD oltre i limiti fissati</i>• <i>con PL oltre i limiti fissati</i>• <i>con PDV oltre i limiti fissati</i> |
| <i>Calcolo analitico dell'importo delle eventuali penali dovute</i> |

3 Servizi per l'interoperabilità delle applicazioni

3.1 Servizio di certificazione (SPKI)

3.1.1 Definizioni e parametri per il calcolo dei livelli di servizio

<i>Elemento per il calcolo</i>	<i>Definizione</i>
Finestra di erogazione	Finestra di erogazione standard
Tempo di emissione certificato	Tempo dalla ricezione della richiesta di emissione da parte di un soggetto e il corrispondente rilascio
Tempo di revoca certificato	Tempo dalla ricezione della richiesta di revoca da parte di un soggetto e la corrispondente emissione della lista di revoca

3.1.2 Livelli di servizio e penali

<i>Parametro da rilevare</i>	<i>Limite (SLA Target)</i>	<i>Penale</i>	<i>Soggetto che applica la penale</i>
Disponibilità del servizio	99,9%	20% del CToss per ogni 0,1 punti percentuali di scostamento dalla soglia	AgID
Tempo di emissione certificato	12 h	0,48% del CToss per ogni ora di scostamento dalla soglia	AgID
Tempo di revoca certificato	2 h	0,48% del CToss per ogni ora di scostamento dalla soglia	AgID
Tempo di ripristino al disservizio "bloccante"	2 h	0,48% del CToss per ogni ora di scostamento dalla soglia	AgID
Tempo di ripristino al disservizio "non bloccante"	6 h	0,48% del CToss per ogni ora di scostamento dalla soglia	AgID

3.1.3 Report contrattuale (mensile)

<i>Disponibilità del servizio</i>
<i>Elenco dei certificati rilasciati con indicazione del tempo di emissione</i>
<i>Elenco dei certificati revocati con indicazione del tempo di revoca</i>
<i>Elenco dei disservizi (trouble ticket) classificati per severità, con indicazione di data/ora di: apertura del guasto, segnalazione di ritorno, ripristino del servizio</i>
<i>Riepiloghi statistici dei tempi di ripristino con indicazione dei valori minimi, medi e massimi</i>
<i>Numero dei disservizi con tempo di ripristino oltre i limiti fissati per ciascuna categoria di severità</i>
<i>Calcolo analitico dell'importo delle eventuali penali dovute</i>

3.2 Servizio di gestione del Repertorio Nazionale dei Dati Territoriali (RNDT)

3.2.1 Definizioni e parametri per il calcolo dei livelli di servizio

Elemento per il calcolo	Definizione
Tempo di attesa per l'accesso ad una pagina	Tempo di risposta (valutato lato web server) per una qualsiasi richiesta di accesso ad una pagina
Tempo di risposta a una richiesta inviata al web-service CSW di ricerca	Tempo (valutato lato web server) entro cui l'operazione di servizio invia il primo byte del risultato (cfr. art. 2 c. 2 punto 5) Regolamento (CE) n. 976/2009) Per "richiesta di servizio" si intende un'unica richiesta per una singola operazione del servizio di ricerca (cfr. art. 2 c. 2 punto 6) Regolamento (CE) n. 976/2009)
Numero di richieste simultanee inviate al web-service CSW e prese in carico dal servizio	Il numero minimo di richieste di servizio simultanee inviate in 1 secondo al web-service CSW e soddisfatte con una prestazione garantita, ovvero nei limiti di tempo di risposta indicati. (cfr. allegato I Regolamento (CE) n. 976/2009)
Tempo di risposta a	Tempo di risposta (valutato lato web server) per una qualsiasi

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta per l'affidamento della progettazione, realizzazione, fornitura, manutenzione e gestione delle infrastrutture condivise del Sistema Pubblico di Connettività - ID SIGEF 1366

Appendice 1 al Capitolato Tecnico - SLA e Penali

una richiesta inviata al web-service SPC	richiesta inviata al web service SPC
---	--------------------------------------

3.2.2 Livelli di servizio e penali

Parametro da rilevare	Limite (SLA Target)	Penale	Soggetto che applica la penale
Disponibilità del servizio	99,50%	0,4% del CToss per ogni 0,1 punti percentuali di scostamento dalla soglia	AgID
Tempo di ripristino al disservizio "bloccante"	6 h	0,08% del CToss per ogni ora di scostamento dalla soglia	AgID
Tempo di ripristino al disservizio "non bloccante"	12 h	0,08% del CToss per ogni ora di scostamento dalla soglia	AgID
Tempo di attesa per l'accesso ad una pagina	< 6 sec nel 95,00% dei casi	0,2% del CToss per ogni 0,1 punti percentuali di scostamento dalla soglia	AgID
Tempo di risposta a una richiesta inviata al web-service CSW di ricerca	<= 3 sec nel 90,00% dei casi	0,2% del CToss per ogni 0,1 punti percentuali di scostamento dalla soglia	AgID
Numero di richieste simultanee inviate al web-service CSW di ricerca e prese in carico dal servizio	30	0,04% del CToss per ogni scostamento dalla soglia	AgID
Tempo di risposta a una richiesta inviata al web-service SPC	< 6 sec nel 90,00% dei casi	0,2% del CToss per ogni 0,1 punti percentuali di scostamento dalla soglia	AgID

3.2.3 Report contrattuale (mensile)

<i>Disponibilità del servizio</i>
<i>Numero di richieste di accesso ad una pagina:</i> <ul style="list-style-type: none"> • <i>totali</i> • <i>con tempo di risposta (valutato lato web server) minore di 6 sec e relativa percentuale rispetto al totale</i>
<i>Numero di richieste inviate al web-service CSW di ricerca:</i> <ul style="list-style-type: none"> • <i>totale</i> • <i>con tempo di risposta (valutato lato web server) minore di 3 sec e relativa percentuale rispetto al totale</i>
<i>Numero medio giornaliero di richieste inviate simultaneamente in 1 secondo al web-service CSW di ricerca e soddisfatte nei tempi di risposta previsti.</i>
<i>Numero di richieste > dello SLA target inviate simultaneamente in 1 secondo al web-service CSW di ricerca delle quali ne è stato soddisfatto, coi tempi di risposta previsti, un numero inferiore dello SLA target stesso.</i>
<i>Numero di richieste inviate al web-service SPC:</i> <ul style="list-style-type: none"> • <i>totale</i> • <i>con tempo di risposta (valutato lato web server) minore di 6 sec e relativa percentuale rispetto al totale</i>
<i>Elenco dei disservizi (trouble ticket) classificati per severità, con indicazione di data/ora di: apertura del guasto, segnalazione di ritorno, ripristino del servizio</i>
<i>Percentuale dei disservizi con tempo di ripristino entro i limiti fissati</i>
<i>Statistiche relative al portale informativo (area pubblica):</i> <ul style="list-style-type: none"> • <i>numero totale di visite</i> • <i>visitatori unici</i> • <i>visualizzazioni di pagine</i> • <i>pagine/visita</i> • <i>località di accesso</i> • <i>rete di accesso</i> • <i>pagine visitate e relativo numero di accessi</i>
<i>Numero di accessi al servizio di consultazione (area pubblica):</i> <ul style="list-style-type: none"> • <i>totale</i> • <i>suddivisi per criterio di ricerca</i>
<i>Statistiche relative all'accesso all'area riservata alle PA e ai dati caricati nel DB:</i>



<ul style="list-style-type: none">• <i>numero totale di accessi</i>• <i>numero degli accessi suddivisi per Amministrazioni</i>• <i>durata delle singole sessioni di accesso</i>• <i>numero documenti caricati:</i><ul style="list-style-type: none">○ <i>totale</i>○ <i>suddivisi per operazione</i>○ <i>suddivisi per Amministrazione responsabile</i>○ <i>suddivisi per metodologia di accesso (editor, update, CSW, SPC)</i>• <i>metadati su dati e servizi pubblicati nell'area di consultazione:</i><ul style="list-style-type: none">○ <i>totale</i>○ <i>suddivisi per tipologia (serie, dataset, servizio, sezione, pianificazione)</i>○ <i>suddivisi per Amministrazione responsabile</i>○ <i>suddivisi per categoria tematica</i>○ <i>suddivisi per tema INSPIRE (dati) o per classificazione tassonomia ISO 19119 (servizi)</i>○ <i>suddivisi per classificazione della tipologia del servizio</i>
<p><i>Numero di richieste inviate ai web-services CSW effettuate:</i></p> <ul style="list-style-type: none">• <i>totale</i>• <i>suddivise per operazioni</i>• <i>suddivise per IP client/Amministrazione, Ente o Azienda</i>
<p><i>Numero di richieste inviate ai web-services SPC effettuate:</i></p> <ul style="list-style-type: none">• <i>totale</i>• <i>suddivise per operazioni</i>• <i>suddivise per Amministrazione autorizzata e operazioni</i>
<p><i>Riepiloghi statistici dei tempi di ripristino con indicazione dei valori minimi, medi e massimi</i></p>
<p><i>Calcolo analitico dell'importo delle eventuali penali dovute</i></p>

3.3 Servizio di Indice della Pubblica Amministrazione (IPA)

3.3.1 Definizioni e parametri per il calcolo dei livelli di servizio

<i>Elemento per il calcolo</i>	<i>Definizione</i>
Tempo di accreditamento	Tempo dalla ricezione della richiesta di accreditamento e l'avvenuto accreditamento
Numero di accreditamenti non conformi	Numero di eventi di accreditamenti non conformi alle procedure
Tempo di attesa per l'accesso ad una pagina	Tempo di risposta (valutato lato web server) per una qualsiasi richiesta di accesso ad una pagina

3.3.2 Livelli di servizio e penali

<i>Parametro da rilevare</i>	<i>Limite (SLA Target)</i>	<i>Penale</i>	<i>Soggetto che applica la penale</i>
Tempo di accreditamento	8 h in finestra di erogazione standard	0,48% del CToss per ogni ora di scostamento dalla soglia	AgID
Numero di accreditamenti non conformi	0	4000,00 Euro per ogni evento superiore alla soglia	AgID
Disponibilità del servizio web	99,8%	1000,00 Euro per ogni 0,1 punti percentuali di scostamento dalla soglia	AgID
Disponibilità del servizio LDAP	99,9%	1500,00 Euro per ogni 0,1 punti percentuali di scostamento dalla soglia	AgID
Tempo di ripristino al disservizio "bloccante"	4 h	0,24% del CToss per ogni ora di scostamento dalla soglia	AgID
Tempo di ripristino al disservizio "non bloccante"	8 h	0,24% del CToss per ogni ora di scostamento dalla soglia	AgID

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta per l'affidamento della progettazione, realizzazione, fornitura, manutenzione e gestione delle infrastrutture condivise del Sistema Pubblico di Connettività - ID SIGEF 1366

Appendice 1 al Capitolato Tecnico - SLA e Penali

<i>Tempo di attesa per l'accesso ad una pagina</i>	< 2 sec nel 95,00% dei casi	100,00 Euro per ogni 0,1 punti percentuali di scostamento dalla soglia	AgID
---	--------------------------------	--	------

3.3.3 Report contrattuale (mensile)

<p><i>Elenco degli accreditamenti con indicazione del tempo di accreditamento:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>totale</i> • <i>suddiviso per categoria</i>
<i>Elenco degli accreditamenti non conformi</i>
<i>Disponibilità del servizio web</i>
<i>Disponibilità del servizio LDAP</i>
<i>Elenco dei disservizi (trouble ticket) classificati per severità, con indicazione di data/ora di: apertura del guasto, segnalazione di ritorno, ripristino del servizio</i>
<i>Numero dei disservizi con tempo di ripristino oltre i limiti fissati per ciascuna categoria di severità</i>
<p><i>Numero di accessi alle pagine web:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>totale</i> • <i>con tempo di risposta (valutato lato web server) minore di 2 sec e relativa percentuale rispetto al totale</i>
<p><i>Numero di accessi:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>totali alle pagine web</i> • <i>totali LDAP</i> • <i>totali OpenData</i>
<p><i>Numero di interventi di bonifica continua:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>totali</i> • <i>con intervento a livello di Pubblica Amministrazione</i> • <i>con intervento a livello di AOO</i> • <i>con intervento a livello di UO</i> • <i>con intervento a livello di servizio</i>
<p><i>Numero di contatti per informazioni ed assistenza:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>totali</i> • <i>tramite numero verde</i> • <i>tramite "Segnalazioni Anomalia e Richiesta Informazioni"</i>

<i>Numero di contatti per informazioni ed assistenza per tipo di intervento richiesto</i>
<i>Numero di contatti per informazioni ed assistenza e di richieste di accreditamento:</i> <ul style="list-style-type: none"> • <i>totali del mese corrente</i> • <i>residue dei mesi precedenti</i> • <i>evase nel mese corrente</i>
<i>Elenco di contatti per informazioni ed assistenza e di richieste di accreditamento residue ed antecedenti di almeno due mesi</i>
<i>Riepiloghi statistici dei tempi di ripristino con indicazione dei valori minimi, medi e massimi</i>
<i>Calcolo analitico dell'importo delle eventuali penali dovute</i>

3.4 Servizio di Indice dei Gestori PEC (IGPEC)

3.4.1 Definizioni e parametri per il calcolo dei livelli di servizio

<i>Elemento per il calcolo</i>	<i>Definizione</i>
Tempo di accreditamento	Tempo dalla ricezione della richiesta di accreditamento da parte di un nuovo soggetto e la corrispondente attivazione
Tempo di cancellazione	Tempo dalla ricezione della richiesta di cancellazione da parte di un soggetto accreditato e la corrispondente cancellazione
Tempo di pubblicazione straordinaria	Tempo dalla ricezione della richiesta straordinaria di pubblicazione di uno o più domini PEC da parte di un soggetto accreditato e la corrispondente pubblicazione

3.4.2 Livelli di servizio e penali

<i>Parametro da rilevare</i>	<i>Limite (SLA Target)</i>	<i>Penale</i>	<i>Soggetto che applica la penale</i>
Tempo di accreditamento	8 h in finestra di erogazione standard	0,48% del CToss per ogni ora di scostamento dalla soglia	AgID
Tempo di cancellazione	4 h in finestra di erogazione standard	0,48% del CToss per ogni ora di scostamento dalla soglia	AgID

Tempo di pubblicazione straordinaria	1 h in finestra di erogazione standard	0,48% del CToss per ogni ora di scostamento dalla soglia	AgID
Disponibilità del servizio	99,9%	1000,00 Euro per ogni 0,1 punti percentuali di scostamento dalla soglia	AgID
Tempo di ripristino al disservizio "bloccante"	4 h	0,24% del CToss per ogni ora di scostamento dalla soglia	AgID
Tempo di ripristino al disservizio "non bloccante"	8 h	0,24% del CToss per ogni ora di scostamento dalla soglia	AgID

3.4.3 Report contrattuale (mensile)

<i>Elenco degli accreditamenti con indicazione del tempo di accreditamento</i>
<i>Elenco delle cancellazioni con indicazione del tempo di cancellazione</i>
<i>Elenco delle pubblicazioni straordinarie con indicazione del tempo di pubblicazione</i>
<i>Disponibilità del servizio</i>
<i>Elenco dei disservizi (trouble ticket) classificati per severità, con indicazione di data/ora di: apertura del guasto, segnalazione di ritorno, ripristino del servizio</i>
<i>Numero dei disservizi con tempo di ripristino oltre i limiti fissati per ciascuna categoria di severità</i>
<i>Riepiloghi statistici dei tempi di ripristino con indicazione dei valori minimi, medi e massimi</i>
<i>Calcolo analitico dell'importo delle eventuali penali dovute</i>

4 Servizi di Governance

4.1 Servizio di Gestione Automatizzata dei Contratti (SGAC)

4.1.1 Definizioni e parametri per il calcolo dei livelli di servizio

<i>Elemento per il calcolo</i>	<i>Definizione</i>
Finestra di erogazione	Finestra di erogazione standard
Tempo di esecuzione degli interventi di manutenzione adeguativa ed evolutiva che non richiedano modifiche alla struttura delle tabelle del data base AUC	Tempo di esecuzione (in ore all'interno della finestra di erogazione) dell'intervento dalla richiesta da parte di AgID.
Tempo di consegna dei dati raccolti ed elaborati dal servizio	Tempo che intercorre dalla ricezione della richiesta di consegna dei dati da parte di AgID e la corrispondente consegna da parte del Fornitore
Qualità del dato	Numero di errori, segnalati e accertati da AgID, relativi all'elaborazione di richieste di consultazione imputate alla piattaforma.

4.1.2 Livelli di servizio e penali

<i>Parametro da rilevare</i>	<i>Limite (SLA Target)</i>	<i>Penale</i>	<i>Soggetto che applica la penale</i>
Tempo di esecuzione degli interventi di manutenzione adeguativa ed evolutiva che non richiedano	120 h	0,48% del CToss per ogni ora di scostamento dalla soglia	AgID

modifiche alla struttura delle tabelle del data base AUC			
Disponibilità del servizio	99,50%	2% del CToss per ogni 0,1 punti percentuali di scostamento dalla soglia	Impresa e AgID
Tempo di ripristino al disservizio "bloccante"	4 h	0,48% del CToss per ogni ora di scostamento dalla soglia	Impresa e AgID
Tempo di ripristino al disservizio "non bloccante"	8 h	0,48% del CToss per ogni ora di scostamento dalla soglia	Impresa e AgID
Tempo di consegna dei dati raccolti ed elaborati dal servizio	240 h	0,48% del CToss per ogni ora di ritardo rispetto alla soglia	AgID
Qualità del dato	0	2% del CToss per ogni evento superiore alla soglia	AgID

4.1.3 Report contrattuale (mensile)

<i>Elenco degli interventi di manutenzione adeguativa ed evolutiva con indicazione del tempo di intervento</i>
<i>Disponibilità del servizio</i>
<i>Elenco dei contratti quadro con indicazione:</i> <ul style="list-style-type: none"> • <i>data di sottoscrizione di ciascun contratto esecutivo</i> • <i>del valore economico di ciascun contratto esecutivo</i> • <i>dell'elenco dei servizi di ciascun contratto esecutivo e del relativo valore economico</i> • <i>del valore economico totale</i>
<i>Elenco dei massimali contrattuali con indicazione del valore economico contrattuale (totale dei piani dei fabbisogni) relativi a ciascun contratto quadro</i>
<i>Elenco dei disservizi (trouble ticket) classificati per severità, con indicazione di data/ora di: apertura del guasto, segnalazione di ritorno, ripristino del servizio</i>

<i>Numero dei disservizi con tempo di ripristino oltre i limiti fissati</i>
<i>Elenco degli errori relativi all'elaborazione di richieste di consultazione imputate alla piattaforma con indicazione della risoluzione</i>
<i>Riepiloghi statistici dei tempi di ripristino con indicazione dei valori minimi, medi e massimi</i>
<i>Calcolo analitico dell'importo delle eventuali penali dovute</i>

4.2 Servizio di Gestione dei Dati di Qualità e Sicurezza (SGQS)

4.2.1 Definizioni e parametri per il calcolo dei livelli di servizio

<i>Elemento per il calcolo</i>	<i>Definizione</i>
<i>Tempo di esecuzione degli interventi di manutenzione adeguativa ed evolutiva che non richiedano modifiche alla struttura delle tabelle del data base DQS</i>	Tempo di esecuzione dell'intervento dalla richiesta da parte di AgID.
<i>Tempo di consegna dei dati raccolti ed elaborati dal servizio</i>	Tempo che intercorre dalla ricezione della richiesta di consegna dei dati da parte di AgID e la corrispondente consegna da parte del Fornitore
<i>Qualità del dato</i>	Numero di errori, segnalati e accertati da AgID, relativi all'elaborazione di richieste di consultazione imputate alla piattaforma
<i>Operazioni di caricamento massivo dei dati non andate a buon fine</i>	Numero di operazioni di caricamento massivo dei dati (inviati dai Fornitori SPC senza errori) non andate a buon fine rispetto alla totalità delle operazioni

4.2.2 Livelli di servizio e penali

<i>Parametro da rilevare</i>	<i>Limite (SLA Target)</i>	<i>Penale</i>	<i>Soggetto che applica la penale</i>
Disponibilità del servizio	99,50%	2% del CToss per ogni 0,1 punti percentuali di scostamento dalla soglia	Impresa e AgID
Tempo di ripristino al disservizio "bloccante"	4 h	0,24% del CToss per ogni ora di scostamento dalla soglia	Impresa e AgID
Tempo di ripristino al disservizio "non bloccante"	8 h	0,24% del CToss per ogni ora di scostamento dalla soglia	Impresa e AgID
Tempo di esecuzione degli interventi di manutenzione adeguativa ed evolutiva che non richiedano modifiche alla struttura delle tabelle del data base DQS	120 ore in finestra di erogazione standard	0,48% del CToss per ogni ora di scostamento dalla soglia	AgID
Tempo di consegna dei dati raccolti ed elaborati dal servizio	240 h in finestra di erogazione standard	0,48% del CToss per ogni ora di scostamento dalla soglia	AgID
Qualità del dato	0	2% del CToss per ogni evento superiore alla soglia	AgID
Operazioni di caricamento massivo dei dati non andate a buon fine	0	250,00 Euro per ogni evento superiore alla soglia	Impresa e AgID

4.2.3 Report contrattuale (mensile)

<i>Elenco degli interventi di manutenzione adeguativa ed evolutiva con indicazione del tempo di intervento</i>
<i>Disponibilità del servizio</i>
<i>Elenco degli errori relativi all'elaborazione di richieste di consultazione imputate alla piattaforma con indicazione della risoluzione</i>
<i>Elenco delle operazioni di caricamento massivo dei dati (inviati dai Fornitori SPC senza errori) non andate a buon fine</i>
<i>Elenco dei disservizi (trouble ticket) classificati per severità, con indicazione di data/ora di: apertura del guasto, segnalazione di ritorno, ripristino del servizio</i>
<i>Numero dei disservizi con tempo di ripristino oltre i limiti fissati</i>
<i>Riepiloghi statistici dei tempi di ripristino con indicazione dei valori minimi, medi e massimi</i>
<i>Calcolo analitico dell'importo delle eventuali penali dovute</i>

4.3 Servizio di Gestione delle Escalation (SGES)

4.3.1 Definizioni e parametri per il calcolo dei livelli di servizio

Elemento per il calcolo	Definizione
<i>Tempo di esecuzione degli interventi di manutenzione adeguativa ed evolutiva che non richiedano modifiche alla struttura delle tabelle del data base del servizio</i>	Tempo di esecuzione dell'intervento dalla richiesta da parte di AgID.
<i>Tempo di consegna dei dati raccolti ed elaborati dal servizio</i>	Tempo che intercorre dalla ricezione della richiesta di consegna dei dati da parte di AgID e la corrispondente consegna da parte del Fornitore

Tempo di inoltro dell'evento di escalation	Intervallo di tempo misurato in minuti intercorrente dalla ricezione di un evento di escalation e la presa in carico o l'inoltro della stessa ai soggetti interessati
---	---

4.3.2 Livelli di servizio e penali

Parametro da rilevare	Limite (SLA Target)	Penale	Soggetto che applica la penale
Disponibilità del servizio	99,50%	2% del CToss per ogni 0,1 punti percentuali di scostamento dalla soglia	Impresa e AgID
Tempo di ripristino al disservizio "bloccante"	4 h	0,24% del CToss per ogni ora di scostamento dalla soglia	Impresa e AgID
Tempo di ripristino al disservizio "non bloccante"	8 h	0,24% del CToss per ogni ora di scostamento dalla soglia	Impresa e AgID
Tempo di esecuzione degli interventi di manutenzione adeguativa ed evolutiva che non richiedano modifiche alla struttura delle tabelle del data base del servizio	120 h in finestra di erogazione standard	0,48% del CToss per ogni ora di scostamento dalla soglia	AgID
Tempo di consegna dei dati raccolti ed elaborati dal servizio	240 h in finestra di erogazione standard	0,48% del CToss per ogni ora di scostamento dalla soglia	AgID
Tempo di inoltro dell'evento di escalation	1 h	0,24% del CToss per ogni ora di scostamento dalla soglia	Impresa e AgID

4.3.3 Report contrattuale (mensile)

<i>Disponibilità del servizio</i>
<i>Elenco dei disservizi (trouble ticket) classificati per severità, con indicazione di data/ora di: apertura del guasto, segnalazione di ritorno, ripristino del servizio</i>
<i>Elenco degli interventi di manutenzione adeguativa ed evolutiva con indicazione del tempo di intervento</i>
<i>Numero dei disservizi con tempo di ripristino oltre i limiti fissati</i>
<i>Riepiloghi statistici dei tempi di ripristino con indicazione dei valori minimi, medi e massimi</i>
<i>Elenco degli eventi di escalation con indicazione del tempo di inoltro</i>
<i>Calcolo analitico dell'importo delle eventuali penali dovute</i>

4.4 Servizio di Gestione dell'Accesso Web (SGAW)

4.4.1 Definizioni e parametri per il calcolo dei livelli di servizio

Elemento per il calcolo	Definizione
<i>Tempo di accreditamento diretto</i>	Tempo dalla ricezione della richiesta di accreditamento e la corrispondente attivazione
<i>Tempo di esecuzione degli interventi di manutenzione adeguativa ed evolutiva che non richiedano modifiche alla struttura delle tabelle del data base del servizio</i>	Tempo di esecuzione dell'intervento dalla richiesta da parte di AgID.
<i>Tempo di consegna dei dati raccolti ed elaborati dal servizio</i>	Tempo che intercorre dalla ricezione della richiesta di consegna dei dati da parte di AgID e la corrispondente consegna da parte del Fornitore

Tempo di attesa per l'accesso ad una pagina	Tempo di risposta (valutato lato web server) per una qualsiasi richiesta di accesso ad una pagina
--	---

4.4.2 Livelli di servizio e penali

Parametro da rilevare	Limite (SLA Target)	Penale	Soggetto che applica la penale
Tempo di accreditamento diretto	36 h in finestra di erogazione standard	0,48% del CToss per ogni ora di scostamento dalla soglia	Impresa
Disponibilità del servizio	99,50%	2% del CToss per ogni 0,1 punti percentuali di scostamento dalla soglia	Impresa e AgID
Tempo di ripristino al disservizio "bloccante"	4 h	0,24% del CToss per ogni ora di scostamento dalla soglia	Impresa e AgID
Tempo di ripristino al disservizio "non bloccante"	8 h	0,24% del CToss per ogni ora di scostamento dalla soglia	Impresa e AgID
Tempo di esecuzione degli interventi di manutenzione adeguativa ed evolutiva che non richiedano modifiche alla struttura delle tabelle del data base	120 h in finestra di erogazione standard	0,48% del CToss per ogni ora di scostamento dalla soglia	AgID
Tempo di consegna dei dati raccolti ed elaborati dal servizio	240 h in finestra di erogazione standard	0,48% del CToss per ogni ora di scostamento dalla soglia	AgID

<i>Tempo di attesa per l'accesso ad una pagina</i>	< 4 sec nel 95,00% dei casi	100,00 Euro per ogni 0,1 punti percentuali di scostamento dalla soglia	Impresa e AgID
---	--------------------------------	--	----------------

4.4.3 Report contrattuale (mensile)

<i>Elenco degli accreditamenti con indicazione del tempo di accreditamento</i>
<i>Disponibilità del servizio</i>
<i>Elenco dei disservizi (trouble ticket) classificati per severità, con indicazione di data/ora di: apertura del guasto, segnalazione di ritorno, ripristino del servizio</i>
<i>Elenco degli interventi di manutenzione adeguativa ed evolutiva con indicazione del tempo di intervento</i>
Numero di richieste di accesso ad una pagina: <ul style="list-style-type: none"> • <i>totali</i> • <i>con tempo di risposta (valutato lato web server) minore di 4 sec e relativa percentuale rispetto al totale</i>
<i>Numero dei disservizi con tempo di ripristino oltre i limiti fissati</i>
<i>Riepiloghi statistici dei tempi di ripristino con indicazione dei valori minimi, medi e massimi</i>
<i>Calcolo analitico dell'importo delle eventuali penali dovute</i>

5 Servizi di supporto all'operatività

5.1 Sicurezza

5.1.1 Definizione e parametri per il calcolo dei livelli di servizio

<i>Elemento per il calcolo</i>	<i>Definizione</i>
Disaster Recovery – Tempo ripristino dell'erogazione dei servizi	Tempo, misurato in giorni, che intercorre tra la verifica dell'evento eccezionale e l'erogazione dei servizi a fronte dell'attivazione del piano di Disaster Recovery.
Disaster Recovery – Tempo di messa in sicurezza dei dati	Tempo, misurato in ore, della messa in sicurezza dei dati dalla loro acquisizione e/o produzione.
Attività di verifica della sicurezza - Tempo di correzione carenze di sicurezza	Tempo, misurato in giorni solari, di correzione delle carenze, rispetto alle specifiche tecniche di sicurezza, messe in evidenza delle attività di verifica della sicurezza

5.1.2 Livelli di servizio e penali

<i>Parametro da rilevare</i>	<i>Limite (SLA Target)</i>	<i>Penale</i>	<i>Soggetto che applica la penale</i>
Disaster Recovery – Tempo ripristino dell'erogazione dei servizi	10 giorni	6% del CToss relativo ai servizi oggetto di ritardato ripristino, per ogni giorno di scostamento dalla soglia	AgID
Disaster Recovery – Tempo di messa in sicurezza dei dati	30 ore	0,24% del CToss relativo ai servizi oggetto di ritardata messa in sicurezza, per ogni ora di scostamento dalla soglia	AgID
Attività di verifica della sicurezza - Tempo di correzione carenze di sicurezza	20 giorni	6% del CToss relativo ai servizi che presentino carenze di sicurezza, per ogni giorno di scostamento dalla soglia	AgID

5.1.3 Report contrattuale (mensile)

Disaster Recovery – Tempo ripristino dell'erogazione dei servizi <ul style="list-style-type: none"> • <i>Data, ora e descrizione dell'evento eccezionale che ha richiesto l'attivazione del piano di Disaster Recovery.</i> • <i>Data, ora e modalità del ripristino dell'erogazione dei servizi</i>
Disaster Recovery – Tempo di messa in sicurezza dei dati <ul style="list-style-type: none"> • <i>Data e ora dell'ultimo evento riuscito di messa in sicurezza dei dati</i>
Attività di verifica della sicurezza - Tempo di correzione carenze di sicurezza <ul style="list-style-type: none"> • <i>Data, ora e descrizione delle attività di verifica della sicurezza effettuate</i> • <i>Tipologia di carenze riscontrate.</i> • <i>Tipologia, descrizione e data di esecuzione degli interventi correttivi effettuati</i>
Calcolo analitico dell'importo delle eventuali penali dovute

5.2 Service Desk (SEDE)

5.2.1 Definizioni e parametri per il calcolo dei livelli di servizio

<i>Elemento per il calcolo</i>	<i>Definizione</i>
<i>Tempo di attesa in coda</i>	Tempo, misurato in secondi, che intercorre tra l'ingresso della chiamata nel sistema telefonico e la risposta da parte dell'operatore del Call Center (o la terminazione senza risposta della chiamata da parte dell'utente).
<i>Percentuale di chiamate entranti non gestite</i>	Percentuale di chiamate pervenute al Call Center non gestite, ivi comprese quelle senza risposta o con tempo di attesa maggiore di 60 secondi, sulla totalità dei tentativi di chiamata effettuati dagli utenti

5.2.2 Livelli di servizio e penali

<i>Parametro da rilevare</i>	<i>Limite (SLA Target)</i>	<i>Penale</i>	<i>Soggetto che applica la penale</i>
------------------------------	----------------------------	---------------	---------------------------------------

Classificazione del documento: Consip Public
Gara a procedura aperta per l'affidamento della progettazione, realizzazione, fornitura, manutenzione e gestione delle infrastrutture condivise del Sistema Pubblico di Connettività - ID SIGEF 1366
Appendice 1 al Capitolato Tecnico - SLA e Penali

Tempo di attesa in coda	≤ 60 secondi	50 Euro per ogni evento sopra soglia	AgID
Percentuale di chiamate entranti non gestite	$\leq 2\%$	50 Euro per ogni punto percentuale sopra soglia	AgID

5.2.3 Report contrattuale (mensile)

Numero di chiamate entranti: <ul style="list-style-type: none"> totali con tempo di risposta dell'operatore superiore a 60 secondi
Percentuale di chiamate entranti non gestite (si considereranno non gestite le chiamate che non avranno avuto risposta dopo 60 sec)
Tempo medio di attesa delle chiamate
Calcolo analitico dell'importo delle eventuali penali dovute

5.3 Servizi di sviluppo

5.3.1 Definizioni e parametri per il calcolo dei livelli di servizio

Elemento per il calcolo	Definizione
Ritardo di consegna del Piano di Lavoro dell'Intervento	Tempo che intercorre tra il tempo di consegna definito per le due tipologie di interventi (rispettivamente 5 gg lavorativi per gli interventi qualificati come "urgenti" da AgID e 20 gg lavorativi per gli interventi qualificati come "non urgenti" da AgID) e l'effettiva consegna del Piano di Lavoro dell'Intervento.
Ritardo di completamento dell'intervento	Tempo che intercorre tra la data di consegna concordata con AgID nel Piano di Lavoro dell'Intervento e l'effettivo completamento dell'intervento.

5.3.2 Livelli di servizio e penali

<i>Parametro da rilevare</i>	<i>Limite (SLA Target)</i>	<i>Penale</i>	<i>Soggetto che applica la penale</i>
<i>Ritardo di consegna del Piano di Lavoro dell'Intervento</i>	0	250€ per ogni giorno di ritardo rispetto alla soglia	AgID
<i>Ritardo di completamento dell'intervento</i>	0	0,1% del valore dell'intervento per ogni giorno di ritardo rispetto alla soglia	AgID

5.3.3 Report contrattuale (mensile)

<i>Tempi di consegna dei Piani di Lavoro degli Interventi richiesti nel periodo:</i> <ul style="list-style-type: none"> tutti con ritardo superiore a 0 giorni lavorativi
<i>Tempi di completamento degli interventi avvenuti nel periodo:</i> <ul style="list-style-type: none"> tutti con ritardo superiore a 0 giorni lavorativi
<i>Calcolo analitico dell'importo delle eventuali penali dovute</i>

6 Modalità di attivazione dei Servizi

6.1 Definizioni e parametri per il calcolo dei livelli di servizio

<i>Elemento per il calcolo</i>	<i>Definizione</i>
Tempo di consegna del Progetto Esecutivo	Tempo che intercorre tra la data di sottoscrizione del contratto e la presentazione ad AgID per approvazione del Progetto esecutivo
Tempo di integrazione del Progetto Esecutivo	Tempo che intercorre tra la richiesta di AgID di integrazione del Progetto Esecutivo (o di una sua singola parte) e la ripresentazione ad AgID della suddetta documentazione integrata.
Tempo di “pronto al collaudo” dei servizi IQXN, SPKI, IPA e IGPEC	Tempo che intercorre tra la data di approvazione del Progetto Esecutivo e la data di comunicazione di “pronto al collaudo”
Tempo di “pronto al collaudo” dei servizi SGAC, SGQS, SGES, SGAW	Tempo che intercorre tra la data di approvazione del Progetto Esecutivo e la data di comunicazione di “pronto al collaudo”
Tempo di “pronto al collaudo” dei servizi oggetto di fornitura (servizi IQXN, SPKI, IPA, IGPEC, SGAC, SGQS, SGES, SGAW esclusi)	Tempo che intercorre tra la data di approvazione del Progetto Esecutivo e la data di comunicazione di “pronto al collaudo”
Tempo di integrazione della documentazione di riscontro	Tempo che intercorre tra la richiesta di AgID di integrazione della documentazione di riscontro presentata e la ripresentazione ad AgID della suddetta documentazione integrata.

6.2 Livelli di servizio e penali

<i>Parametro da rilevare</i>	<i>Limite (SLA Target)</i>	<i>Penale</i>	<i>Soggetto che applica la penale</i>
Tempo di consegna del Progetto Esecutivo	60 gg	750€ per ogni giorno di ritardo rispetto alla soglia	AgID
Tempo di integrazione del Progetto Esecutivo	20 gg	500€ per ogni giorno di ritardo rispetto alla soglia	AgID
Tempo di “pronto al collaudo” dei servizi IQXN, SPKI, IPA e IGPEC e delle relative strutture e strumenti di supporto	90 gg	1000€ per ogni giorno di ritardo rispetto alla soglia	AgID
Tempo di “pronto al collaudo” dei servizi SGAC, SGQS, SGES, SGAW e delle relative strutture e strumenti di supporto	180 gg	1000€ per ogni giorno di ritardo rispetto alla soglia	AgID
Tempo di “pronto al collaudo” del servizio RNDT e delle relative strutture e strumenti di supporto	240 gg	1000€ per ogni giorno di ritardo rispetto alla soglia	AgID
Tempo di integrazione della documentazione di riscontro	10 gg	500€ per ogni giorno di ritardo rispetto alla soglia	

7 Reportistica

7.1 Definizioni e parametri per il calcolo dei livelli di servizio

<i>Elemento per il calcolo</i>	<i>Definizione</i>
Tempo di consegna del Report Contrattuale	Tempo che intercorre tra il tempo di consegna definito e l'effettiva consegna del Report Contrattuale.
Tempo di consegna della documentazione di configurazione	Tempo che intercorre tra la richiesta di AgID, e l'invio a quest'ultima della configurazione degli apparati e dei sistemi coinvolti nell'erogazione dei servizi oggetto del Capitolato Tecnico.
Tempo di consegna del codice sorgente e della relativa documentazione	Tempo che intercorre tra la richiesta di AgID, e l'invio a quest'ultima del codice sorgente e della relativa documentazione, per tutto il software realizzato dal fornitore nell'ambito dell'erogazione dei servizi di cui al Capitolato Tecnico.

7.2 Livelli di servizio e penali

<i>Parametro da rilevare</i>	<i>Limite (SLA Target)</i>	<i>Penale</i>	<i>Soggetto che applica la penale</i>
Tempo di consegna del Report Contrattuale	Entro il giorno 20 di ogni mese con riferimento al mese precedente.	100€ per ogni giorno di ritardo rispetto alla soglia	AgID
Tempo di consegna della documentazione di configurazione	20 gg	100€ per ogni giorno di ritardo rispetto alla soglia	AgID
Tempo di consegna del codice sorgente e della relativa documentazione	20 gg	100€ per ogni giorno di ritardo rispetto alla soglia	AgID