

APPENDICE 1 AL CAPITOLATO TECNICO

PENALI

GARA A PROCEDURA APERTA AI SENSI DEL D.LGS. 36/2023 E S.M.I., PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA (PEC) E DEI SERVIZI DI RECAPITO CERTIFICATO A NORMA DEL REGOLAMENTO EIDAS (REM – POLICY IT)

Classificazione del documento: Public

Indice

1.	STRUMENTI PER LA MISURAZIONE E LA DOCUMENTAZIONE DEGLI INDICATORI DI QUALITÀ	3
1.1.	Servizi PEC	3
1.2.	Servizio di Conservazione Digitale	4
1.3.	Servizi di Help Desk	5
2.	PENALI SUGLI INDICATORI DI QUALITÀ	8
2.1.	Penali sui Servizi PEC	8
2.2.	Penali sul Servizio di Conservazione Digitale	9
2.3.	Penale sui Servizi di Help Desk	9
3.	PENALI RELATIVE ALLE TEMPISTICHE CONTRATTUALI	11

1. STRUMENTI PER LA MISURAZIONE E LA DOCUMENTAZIONE DEGLI INDICATORI DI QUALITÀ

Per la verifica del rispetto degli indicatori di qualità contrattuali, il Fornitore si impegna a predisporre e installare, senza alcun onere aggiuntivo per l'Amministrazione, idonei strumenti di misura hardware e/o software e, ove non possibile, a effettuare rilevazioni manuali dei parametri da misurare. Nelle seguenti tabelle sono riportati in sintesi gli indicatori e le soglie minime dei livelli di servizio previste.

1.1. Servizi PEC

Per i Servizi PEC si applicano i livelli di servizio coerenti con le regole tecniche di AgID (e sintetizzati nella seguente tabella):

Codice Indicatore	Indicatore	Metrica	Valore di soglia
DIS5	Disponibilità complessiva del servizio di PEC (comprensivo delle componenti di sicurezza)	Misurazione della disponibilità effettiva del servizio di PEC rispetto a quella prevista nel periodo di riferimento (quadrimestre)	DIS5 \geq 99,8%
ISS	Indisponibilità del servizio di PEC (comprensivo delle componenti di sicurezza)	Misurazione in percentuale della durata temporale del singolo evento di indisponibilità del servizio di PEC rispetto alla indisponibilità totale tollerata nel periodo di riferimento (quadrimestre)	ISS \leq 50%

I livelli di servizio previsti nella precedente tabella per i Servizi PEC saranno applicati anche ai Servizi REM-IT. Tuttavia, con particolare riferimento ai Servizi REM-IT, in corso di esecuzione della Convenzione, gli stessi saranno aggiornati ove necessario sulla base delle Regole Tecniche (così come integrate dal DPCM).

Note per la misurazione:

- la finestra di erogazione del servizio sarà H24 x 365 GG;
- il periodo di riferimento (T), espresso in minuti, è definito come:

$$T = 24h \times 60min \times G_{Toss}$$

dove:

G_{Toss} = numero di giorni solari inclusi all'interno del periodo di osservazione (T_{oss}), espresso in mesi.

T_{oss} è pari a 4 mesi solari consecutivi a partire da gennaio, maggio e settembre, nel caso di disponibilità misurata su base quadrimestrale; un mese nel caso di misurazione su base mensile

- la formula per il calcolo della disponibilità è la seguente:

$$D = \left(1 - \frac{\sum_{j=1}^M d_j}{T} \right) \times 100$$

dove:

D = disponibilità del servizio, espressa come valore percentuale.

M = numero totale di disservizi nel periodo di osservazione.

d_j = durata, espressa in minuti, del disservizio j-esimo, legato ai fermi non programmati, calcolata all'interno della finestra temporale di erogazione del servizio.

In aggiunta agli indicatori di qualità sopra descritti, si richiede per il servizio PEC che le ricevute di consegna del messaggio siano prodotte secondo i seguenti livelli di servizio:

- I. AC1MN: Ricevuta di accettazione prodotta entro un (1) minuto dall'invio per almeno il 95% dei messaggi;
- II. RC1HR: Ricevuta di consegna prodotta entro una (1) ora dall'invio per almeno il 95% dei messaggi;

Tali indicatori, misurati nell'arco temporale T_{oss} pari a un mese, verranno calcolati quale media dei tempi occorsi alle ricevute di accettazione/consegna, riferendosi all'esistenza di una busta di trasporto valida ed escludendo i tempi di trasmissione e delivery locale.

I suddetti indicatori, previsti per i Servizi PEC, saranno applicati anche ai Servizi REM-IT. Tuttavia, con particolare riferimento ai Servizi REM-IT, in corso di esecuzione della Convenzione, gli stessi saranno aggiornati ove necessario sulla base delle Regole Tecniche (così come integrate dal DPCM).

1.2. Servizio di Conservazione Digitale

Per l'erogazione del servizio di Conservazione Digitale, si applicano i livelli di servizio previsti dal Regolamento ACN, pena l'applicazione dell'apposita penale (indicatore "Availability"). Qualora nell'erogazione dei Servizi di Conservazione Digitale, si verificassero dei problemi tecnici o una non disponibilità degli stessi, la singola Amministrazione contatterà il Fornitore, per il tramite del servizio di Help Desk (con applicazione degli indicatori di qualità per lo stesso previsti), per la soluzione di tali problematiche.

1.3. Servizi di Help Desk

Codice Indicatore	Indicatore	Metrica	Valore di soglia
TPAT30	Tempo di attesa per parlare con l'operatore	Misurazione in percentuale del numero di risposte dell'operatore entro 30 secondi rispetto al numero totale di risposte dell'operatore nel periodo di riferimento. Per tempo di attesa si intende il tempo, misurato in secondi, intercorrente tra la risposta dell'help desk del Fornitore al collegamento con l'operatore, al netto dell'eventuale tempo di navigazione (periodo di riferimento pari a un mese)	TPAT30 \geq 90%
TPAT60	Tempo di attesa per parlare con l'operatore	Misurazione in percentuale del numero di risposte dell'operatore entro 60 secondi rispetto al numero totale di risposte dell'operatore nel periodo di riferimento. Per tempo di attesa si intende il tempo, misurato in secondi, intercorrente tra la risposta dell'help desk del Fornitore al collegamento con l'operatore, al netto dell'eventuale tempo di navigazione dell'IVR (periodo di riferimento pari a un mese)	TPAT60 \geq 99%
CTPS	Chiamate perse	Misurazione in percentuale del numero di chiamate telefoniche perse rispetto al totale delle chiamate entranti effettuate dall'Amministrazione (periodo di riferimento pari a un mese)	CTPS \leq 5%
TMPC30	Tempestività della presa in carico	Misurazione in percentuale del numero di richieste prese in carico entro 30 minuti rispetto totale delle richieste prese in carico (periodo di riferimento pari a un mese)	TMPC30 \geq 90%
TMPC60	Tempestività della presa in carico	Misurazione in percentuale del numero di richieste prese in carico entro 60 minuti rispetto totale delle richieste prese in carico (periodo di riferimento pari a un mese)	TMPC60 \geq 99%
EFRP2HR	Efficacia di risoluzione dei problemi segnalati dall'utente	Misurazione in percentuale del numero di problemi risolti entro 2 ore rispetto al numero totale di problemi segnalati (periodo di riferimento pari a un mese)	EFRP2HR \geq 86%

EFRP4HR	Efficacia di risoluzione dei problemi segnalati dall'utente	Misurazione in percentuale del numero di problemi risolti entro 4 ore rispetto al numero totale di problemi segnalati (periodo di riferimento pari a un mese)	EFRP4HR≥95%
GSTE4HR	Rispetto dei tempi previsti per le operazioni su caselle di posta e/o relativa utenza	Misurazione in percentuale del numero di operazioni di aggiunta, modifica, cancellazione di una casella di posta e/o della relativa utenza eseguite entro 4 ore rispetto al numero di operazioni su caselle di posta e/o relativa utenza eseguite (periodo di riferimento pari a un mese)	GSTE4HR≥98%
GSTE8HR	Rispetto dei tempi previsti per le operazioni su caselle di posta e/o relativa utenza	Misurazione in percentuale del numero di operazioni di aggiunta, modifica, cancellazione di una casella di posta e/o della relativa utenza eseguite entro 8 ore rispetto al numero di operazioni su caselle di posta e/o relativa utenza eseguite (periodo di riferimento pari a un mese)	GSTE8HR=100%
GSTM4HR	Rispetto dei tempi previsti per le operazioni sulla lista di distribuzione	Misurazione in percentuale del numero di operazioni di aggiunta, modifica, cancellazione di elementi dalla lista di distribuzione eseguite entro 4 ore rispetto al numero di operazioni eseguite sulla lista di distribuzione (periodo di riferimento pari a un mese)	GSTM4HR≥98%
GSTM8HR	Rispetto dei tempi previsti per le operazioni sulla lista di distribuzione	Misurazione in percentuale del numero di operazioni di aggiunta, modifica, cancellazione di elementi dalla lista di distribuzione eseguite entro 8 ore rispetto al numero di operazioni eseguite sulla lista di distribuzione (periodo di riferimento pari a un mese)	GSTM8HR=100%
RTBC30	Rispetto dei tempi previsti per le operazioni di blocco di caselle di posta elettronica	Misurazione in percentuale del numero di operazioni di blocco di caselle di posta elettronica eseguite entro 30 minuti rispetto al numero di operazioni blocco di caselle di posta elettronica eseguite (periodo di riferimento un mese)	RTBC30≥ 95%

RTBC60	Rispetto dei tempi previsti per le operazioni di blocco di caselle di posta elettronica	Misurazione in percentuale del numero di operazioni di blocco di caselle di posta elettronica eseguite entro 60 minuti rispetto al numero di operazioni blocco di caselle di posta elettronica eseguite (periodo di riferimento un mese)	RTBC60 = 100%
---------------	---	--	---------------

Qualora l'Amministrazione a proprio insindacabile giudizio, ritenga che il Fornitore non rispetti i parametri di qualità del servizio di Help Desk per il tempo di attesa e per le chiamate perse, la stessa Amministrazione (o Consip S.p.A. su richiesta di una o più Amministrazioni) potrà richiedere in qualsiasi momento al Fornitore di eseguire una specifica campagna di misura secondo definite modalità, realizzata a cura e spese del Fornitore entro 30 giorni; in mancanza l'Amministrazione richiedente potrà affidare a qualificata società esterna le rilevazioni richieste addebitandone il costo al Fornitore, fatta salva l'applicazione delle penali previste al successivo paragrafo 2.3.

Gli SLA saranno misurati all'interno della seguente fascia oraria del servizio di Help desk:

Help desk	<ul style="list-style-type: none"> •Lun-Ven dalle ore 8:00 alle ore 17:00 escluso festivi •Sabato dalle ore 8:00 alle ore 14:00 escluso festivi
-----------	---

Il periodo di riferimento (T), espresso in minuti, è definito come:

$$T = 9h \times 60min \times G_{Toss-lv} + 6h \times 60min \times G_{Toss-sab}$$

dove:

- $G_{Toss-lv}$ = numero di giorni lavorativi dal lunedì al venerdì, escluso i festivi, inclusi all'interno del periodo di osservazione (T_{oss}), espresso in mesi.
- $G_{Toss-sab}$ = numero di sabati, escluso i festivi, inclusi all'interno del periodo di osservazione (T_{oss}), espresso in mesi.
- T_{oss} è pari a 1 mese solare.

Tutti gli indicatori di qualità saranno misurati e inviati all'Amministrazione mensilmente e su tale finestra temporale saranno calcolate ed eventualmente applicate le penali di cui al successivo paragrafo 2.3.

La percentuale degli indicatori di qualità relativi alla disponibilità sarà arrotondata alla frazione decimale di punto sulla base del secondo decimale:

- per difetto se la parte decimale è $\leq 0,05$;
- per eccesso se la parte decimale è $> 0,05$.

La percentuale degli altri indicatori di qualità sarà, invece, arrotondata al punto percentuale sulla base del primo decimale:

- per difetto se la parte decimale è $\leq 0,5$;

- per eccesso se la parte decimale è > 0,5.

2. PENALI SUGLI INDICATORI DI QUALITÀ

Nelle seguenti tabelle sono riportati in sintesi gli indicatori di qualità di cui al precedente paragrafo e le relative penali applicabili per servizio.

Per il calcolo e l'applicazione delle penali si farà sempre riferimento agli indicatori di qualità misurati sul relativo periodo di riferimento (T_{oss}).

Per Importo del Servizio (**IS**) si intende l'importo alla base del calcolo delle penali, pari all'ammontare dei canoni dovuti per il periodo di riferimento (T_{oss}), per ciascun servizio contrattualizzato dall'Amministrazione.

I riferimenti riportati nel presente paragrafo ai "Servizi PEC" dovranno essere ricondotti ai Servizi REM-IT a decorrere dal rispettivo adeguamento nell'ambito del singolo Contratto Attuativo, fermo restando quanto previsto al precedente paragrafo in relazione all'aggiornamento degli indicatori di qualità.

A tal fine, il valore "IS" di cui alle successive tabelle, deve intendersi riferito allo specifico servizio, e, pertanto, o al Servizio PEC o al Servizio REM-IT e non alla somma dei due.

2.1. Penali sui Servizi PEC

Codice Indicatore	Indicatore	Penale	Soggetto che ha facoltà di applicare la penale
DIS5	Disponibilità complessiva del servizio di PEC (comprensivo delle componenti di sicurezza)	2% dell'IS di PEC (tutti i profili) per ogni 0,1% di scostamento dal valore di soglia in diminuzione con un importo minimo di € 500,00	Amministrazione Contraente
ISS	Indisponibilità del servizio di PEC (comprensivo delle componenti di sicurezza)	1% dell'IS di PEC (tutti i profili) con un importo minimo di € 500,00	Amministrazione Contraente
AC1MN	Ricevuta di accettazione prodotta entro un (1) minuto dall'invio per almeno il 95% dei messaggi	€ 500,00 per ogni ora di ritardo	Amministrazione Contraente
RC1HR	Ricevuta di consegna prodotta entro una (1) ora	€ 500,00 per ogni ora di ritardo	Amministrazione Contraente

	dall'invio per almeno il 95% dei messaggi		
--	---	--	--

2.2. Penali sul Servizio di Conservazione Digitale

Indicatore	Penale	Soggetto che ha facoltà di applicare la penale
Availability	Per ogni 0,1% di scostamento dal valore soglia pari al 95,00% in diminuzione si applicherà la penale minima di € 500,00	Amministrazione Contraente

2.3. Penale sui Servizi di Help Desk

Codice Indicatore	Indicatore	Penale	Soggetto che ha facoltà di applicare la penale
TPAT30	Tempo di attesa per parlare con l'operatore	€ 500,00 per ogni 1% di scostamento in diminuzione, nel caso di risposta dell'operatore entro 30 secondi	Amministrazione Contraente – (a seguito di Campagna di misura)
TPAT60	Tempo di attesa per parlare con l'operatore	€ 1.000,00 per ogni 0,1% di scostamento in diminuzione, nel caso di risposta dell'operatore entro 60 secondi	Amministrazione Contraente – (a seguito di Campagna di misura)
CTPS	Chiamate perse	€ 500,00 per ogni 1% di scostamento in aumento	Amministrazione Contraente – (a seguito di Campagna di misura)

TMPC30	Tempestività della presa in carico	0,5% dell'IS di PEC (tutti i profili) per ogni 1% di scostamento in diminuzione con un importo massimo di € 500,00, nel caso di presa in carico entro 30 minuti	Amministrazione Contraente
TMPC60	Tempestività della presa in carico	0,5% dell'IS di PEC (tutti i profili) per ogni 1% di scostamento in diminuzione con un importo massimo di € 1.000,00, nel caso di presa in carico entro 60 minuti	Amministrazione Contraente
EFRP2HR	Efficacia di risoluzione dei problemi segnalati dall'utente	1% dell'IS di PEC (tutti i profili) per ogni 1% di scostamento in diminuzione con un importo massimo di € 500,00, nel caso di risoluzione entro 2 ore	Amministrazione Contraente
EFRP4HR	Efficacia di risoluzione dei problemi segnalati dall'utente	1% dell'IS di PEC (tutti i profili) per ogni 1% di scostamento in diminuzione con un importo massimo di € 1.000,00, nel caso di risoluzione entro 4 ore	Amministrazione Contraente
GSTE4HR	Rispetto dei tempi previsti per le operazioni su caselle di posta e/o relativa utenza	1% dell'IS di PEC (tutti i profili) per ogni 1% di scostamento in diminuzione con un importo massimo di € 500,00, nel caso di operazioni eseguite entro 4 ore	Amministrazione Contraente
GSTE8HR	Rispetto dei tempi previsti per le operazioni su caselle di posta e/o relativa utenza	1% dell'IS di PEC (tutti i profili) per ogni 1% di scostamento in diminuzione con un importo massimo di € 1.000,00, nel caso di operazioni eseguite entro 8 ore	Amministrazione Contraente
GSTM4HR	Rispetto dei tempi previsti per le operazioni sulla lista di distribuzione	1% dell'IS di PEC (tutti i profili) per ogni 1% di scostamento in diminuzione con un importo massimo di € 500,00, nel caso di operazioni eseguite entro 4 ore	Amministrazione Contraente

GSTM8HR	Rispetto dei tempi previsti per le operazioni sulla lista di distribuzione	1% dell'IS di PEC (tutti i profili) per ogni 1% di scostamento in diminuzione con un importo massimo di € 1000,00, nel caso di operazioni eseguite entro 8 ore	Amministrazione Contraente
RTBC30	Rispetto dei tempi previsti per le operazioni di blocco di caselle di posta elettronica	1% dell'IS di PEC (tutti i profili) per ogni 1% di scostamento in diminuzione con un importo massimo di € 500,00, nel caso di operazioni di blocco eseguite entro 30 minuti	Amministrazione Contraente
RTBC60	Rispetto dei tempi previsti per le operazioni di blocco di caselle di posta elettronica	1% dell'IS di PEC (tutti i profili) per ogni 1% di scostamento in diminuzione con un importo massimo di € 1.000,00, nel caso di operazioni di blocco eseguite entro 1 ora	Amministrazione Contraente

3. PENALI RELATIVE ALLE TEMPISTICHE CONTRATTUALI

Di seguito sono riportate le penali sul rispetto delle tempistiche contrattuali, ovvero previste per il mancato rispetto dei termini temporali previsti nel Capitolato Tecnico ovvero termini migliorativi offerti dal Fornitore in sede di offerta.

Tabella 1 - Penali sul rispetto delle tempistiche contrattuali

Codice Indicatore	Attività (rif.to Capitolato Tecnico)	Termine di consegna	Penale	Soggetto che ha facoltà di applicare la penale
DISPORPRO V	Disponibilità portale provisioning (§ 7.1)	entro 30 giorni (o diverso termine offerto) dalla data di stipula della Convenzione	1000 euro per ogni giorno di ritardo	Consip
CREDACC	Messa a disposizione delle amministrazioni contraenti delle credenziali di accesso al portale di cui al § 7.14 del Capitolato Tecnico	Entro 10 giorni (o diverso termine offerto) dalla data di perfezionamento del Contratto Attuativo	1 per mille dell'importo complessivo del Contratto Attuativo per ogni giorno di ritardo	Amministrazione Contraente
ADEPECPEC Q	Tempistica di adeguamento da PEC a PECQ (§ 4)	Entro i tempi previsti dalla tabella 1 del par. 4.1 del Capitolato Tecnico, eventualmente migliorativi se offerti	1 per mille dell'importo complessivo del Contratto Attuativo per	Amministrazione Contraente

			ogni giorno di ritardo	
TPNR	Tempistica di presentazione della nuova risorsa in sostituzione del personale ritenuto inadeguato (§ 4.3)	Entro il termine previsto dal par. 4.3 del Capitolato Tecnico, eventualmente migliorativo se offerto	1 per mille dell'importo complessivo del Contratto Attuativo per ogni giorno di ritardo	Amministrazione Contraente
AIMS	Servizio di Attivazione iniziale senza migrazione (§ 6.1)	entro 30 giorni (o il diverso termine migliorativo offerto) dal perfezionamento del Contratto Attuativo	1 per mille dell'importo complessivo del Contratto Attuativo per ogni giorno di ritardo	Amministrazione Contraente
TPM	Rispetto della tempistica del piano di migrazione (§ 6.2)	entro i termini previsti nelle tabelle di cui al par. 6.2 del Capitolato Tecnico, ovvero diversi termini migliorativi eventualmente offerti	1 per mille dell'importo complessivo del Contratto Attuativo per ogni giorno di ritardo	Amministrazione Contraente
GRRDC	Gestione dei reclami/disservizi/segnalazioni della Consip S.p.A. e/o dell'Amministrazione (§ 7.1)	entro 5 giorni dalla ricezione della richiesta della Consip S.p.A. e/o dell'Amministrazione	500 euro per ogni giorno di ritardo	Consip S.p.A. e/o Amministrazione Contraente
RRCC	Consegna del Rapporto Conclusivo (§ 7.2)	entro 5 giorni dopo il termine del periodo di migrazione indicato nel piano operativo	1 per mille dell'importo complessivo del Contratto Attuativo per ogni giorno di ritardo	Amministrazione Contraente
CPE	Consegna del documento piano operativo (§ 7.3.1)	entro 30 giorni dalla ricezione del piano dei fabbisogni	1 per mille dell'importo complessivo del Contratto Attuativo per ogni giorno di ritardo	Consip S.p.A., su segnalazione dell'Amministrazione e Contraente
RPE	Recepimento delle modifiche e/o integrazioni sul documento piano operativo (§ 7.3.2)	entro i 10 giorni dalla richiesta di modifiche e/o integrazioni	1 per mille dell'importo complessivo del Contratto Attuativo per ogni giorno di ritardo	Consip S.p.A., su segnalazione dell'Amministrazione e Contraente
RGCIB	Produzione del "Report giornaliero per le caselle con invii bloccati" (§ 7.4)	ogni giorno	1 per mille dell'importo complessivo del Contratto Attuativo per ogni giorno di ritardo	Amministrazione Contraente
RIS	Invio della reportistica relativa agli indicatori statistici (§ 7.4)	entro il 15 del mese successivo al mese di riferimento	1 per mille dell'importo complessivo del Contratto Attuativo per	Amministrazione contraente

			ogni giorno di ritardo	
RLS	Invio dati relativi ai livelli di servizio effettivamente conseguiti (§ 7.4)	entro 30 giorni dalla richiesta	1 per mille dell'importo complessivo del Contratto Attuativo per ogni giorno di ritardo	Amministrazione Contraente
RLSC	Invio dati relativi ai livelli di servizio effettivamente conseguiti (§ 7.5.1)	entro 30 giorni dal termine del semestre di riferimento	1.000 euro per ogni giorno di ritardo	Consip S.p.A.
DCC	Invio dati di consistenza e di consumo (§ 7.5.2)	entro il 15 del mese successivo al mese di riferimento	1.000 euro per ogni giorno di ritardo	Consip S.p.A.
HDNO	Comunicazione del numero telefonico ed il numero di fax dedicati al servizio di "Customer Care" (§ 7.7)	entro 5 giorni a decorrere dalla data di stipula della Convenzione	1.000 euro per ogni giorno di ritardo	Consip S.p.A.