



**Fornitura di servizi e applicazioni per il Nuovo Sistema Informatico per il
CNF e le sue Fondazioni**

ALLEGATO 5 AL CAPITOLATO TECNICO

LIVELLI DI SERVIZIO RICHIESTI PER I QUATTRO LOTTI E RELATIVE PENALI



Sommario

Allegato 5 - Livelli di servizio richiesti per i quattro Lotti e relative penali3

5.1 Livelli di servizio richiesti per il Lotto 13

5.2 Livelli di servizio richiesti per il Lotto 25

5.3 Livelli di servizio richiesti per il Lotto 38

5.3.1 LdS relativi a implementazione, attivazione ed erogazione del sistema ERP in cloud per CNF e Fondazioni8

5.3.2 LdS relativi alla manutenzione correttiva11

5.4 Livelli di servizio richiesti per il Lotto 412

5.4.1 LdS relativi a progettazione, personalizzazione e/o sviluppo, integrazione, test e messa in produzione degli applicativi del lotto 413

5.4.2 LdS relativi alla manutenzione correttiva15

5.5 Livelli di servizio comuni ai vari Lotti16

5.5.1 LdS per il supporto tecnico16

5.5.2 LdS relativi all'erogazione della fornitura18



Allegato 5 - Livelli di servizio richiesti per i quattro Lotti e relative penali

Il presente allegato al Bando di Gara espone i livelli di servizio e le corrispondenti penali applicabili per i servizi oggetto di fornitura, suddivisi per Lotti di gara.

I Livelli di Servizio (LdS) richiesti per il supporto tecnico, così come le penali per l'eliminazione delle anomalie, sono comuni per tutti i servizi dei vari Lotti e sono riportati nel § 5.5.

5.1 Livelli di servizio richiesti per il Lotto 1

Per il servizio di IaaS in cloud sono previsti i seguenti livelli di servizio, dettagliati nelle Tabelle sottostanti.

<i>Livello di Servizio</i>	<i>Metrica</i>	<i>Soglie di accettazione</i>	<i>Penali</i>
Disponibilità (UpTime) del servizio IaaS (VPS)	<p>Il livello di servizio è finalizzato a misurare il livello di fruibilità del servizio IaaS. Il periodo di interruzione del servizio viene calcolato a partire dalla data e ora di fermo del servizio (desumibile dai log di sistema) sino al momento in cui il servizio torna nuovamente fruibile.</p> <p>Per il calcolo si applica la seguente formula di calcolo:</p> $\text{Uptime} = [1 - (\text{downtime} / \text{ore trimestre solare di riferimento})] * 100$ <p>Dove downtime = $\Sigma(\text{Data_ripristino_servizio} - \text{data_inizio_interruzione})$ è espresso in ore, per tutti i periodi di interruzione nel trimestre di riferimento, al netto dei periodi di fermo programmato per manutenzione.</p> <p>La finestra di erogazione del servizio da considerare è quella definita contrattualmente: H24 x 365.</p>	<p>99,99% su base trimestrale</p> <p>In caso di DR:</p> <ul style="list-style-type: none">• Max 3 giorni non consecutivi in un anno solare per il sistema ERP• Max 1 giorno in un anno solare per il sistema documentale Alfresco e giurisdizionali	<p>Per ogni 0,5% inferiore rispetto alla soglia di accettazione, CNF applicherà al Fornitore una penale pari allo 2% (due per cento) del valore economico trimestrale del canone per la componente del servizio, fino ad un massimo del 10% del valore economico del corrispondente canone trimestrale.</p>



<i>Livello di Servizio</i>	<i>Metrica</i>	<i>Soglie di accettazione</i>	<i>Penali</i>
Durata delle interruzioni del servizio IaaS	<p>La “ripristinabilità” viene misurata attraverso la durata, in ore e minuti, delle interruzioni nella finestra di erogazione del servizio, come definita contrattualmente: H24 x 365.</p> <p>Vengono utilizzati i dati dei log dei sistemi per raccogliere ed elaborare i dati elementari utili alla determinazione della misura dell’indicatore di “ripristinabilità”.</p>	<p>Nessuna interruzione di durata superiore al valore limite nel trimestre di riferimento.</p> <p>Dove il “valore limite” dell’interruzione è</p> <p>= 4 ore nella fascia oraria dalle 08:30 alle 18:30 dei giorni feriali dal lunedì al venerdì e sabato mattina dalle 8:00 alle 14:00;</p> <p>= 8 ore in altri periodi a complemento della finestra di erogazione del servizio.</p>	<p>Per ogni ora superiore alla soglia di accettazione, CNF applicherà al Fornitore una penale pari allo 2% (due per cento) del valore economico della componente del servizio nel trimestre di riferimento, fino ad un massimo del 10% del suddetto valore economico.</p> <p>Nota: in caso contemporaneo non rispetto della soglia di accettazione di entrambi i livelli di servizio:</p> <p>1-UpTime del servizio</p> <p>2-“Durata delle interruzioni del servizio”</p> <p>la penale applicata sarà quella più favorevole al CNF.</p>
Perdita di dati in caso di disastro totale o parziale dei Data Center che supportano IaaS per CNF	<p>Indicatore della possibile massima perdita dei dati in caso di disastro parziale o totale in uno o più dei Data Center del Fornitore che erogano i servizi IaaS utilizzati dalle applicazioni CNF</p>	<p>Per ambito ERP Odoo e suoi moduli: max perdita di dati di 1 giorno (8 ore) lavorativo</p> <p>Per ambito documentale integrato (Alfresco) e degli applicativi giurisdizionali: max perdita dei dati di mezza giornata (4 ore) lavorativa</p>	<p>Per ogni ora superiore alla soglia di accettazione, CNF applicherà al Fornitore una penale pari allo 2% (due per cento) del valore economico della componente del servizio nel trimestre di riferimento, fino ad un massimo del 10% del suddetto valore economico.</p>



<i>Livello di Servizio</i>	<i>Metrica</i>	<i>Soglie di accettazione</i>	<i>Penali</i>
Puntualità nella erogazione del servizio rispetto a quanto concordato	<p>L'indicatore vuole valutare la puntualità nella consegna del servizio rispetto a quanto concordato e schedulato con CNF</p> <p>Si valuta quindi lo slittamento della data prevista della consegna rispetto alla data di effettiva consegna del prodotto stesso</p> <p>Slittamento = (data_consegna_effettiva – data_consegna_prevista).</p> <p>Il livello di servizio non si applica in caso di valore negativo dello “Slittamento”.</p>	= 1 giorno	Per ogni giorno lavorativo (o frazione) di slittamento in più di 1 giorno della data di erogazione, rispetto a quella prevista, CNF applicherà al Fornitore una penale pari allo 0,2% (zero virgola due per cento) del valore economico del servizio, per ogni prodotto del servizio oltre la soglia di accettazione, fino ad un massimo del 10% del suddetto valore economico.
Tempo massimo per l'attivazione di un VPS	Dal momento della sua richiesta via email da parte del Responsabile della ICT Operation di CNF.	= 4 ore nell'arco temporale di una giornata lavorativa (8.30-18.30)	Per ogni ora superiore alla soglia di accettazione, CNF applicherà al Fornitore una penale pari allo 2% (due per cento) del valore economico della componente del servizio nel trimestre di riferimento, fino ad un massimo del 10% del suddetto valore economico.

5.2 Livelli di servizio richiesti per il Lotto 2

Per il servizio di Conservazione Digitale in cloud sono previsti i seguenti livelli di servizio, dettagliati nella Tabella sottostante.



<i>Livello di Servizio</i>	<i>Metrica</i>	<i>Soglie di accettazione</i>	<i>Penali</i>
Disponibilità (UpTime) del servizio Conservazione digitale	<p>Il livello di servizio è finalizzato a misurare il livello di fruibilità del servizio in cloud di Conservazione Digitale.</p> <p>Il periodo di interruzione del servizio viene calcolato a partire dalla data e ora di fermo del servizio (desumibile dai log di sistema) sino al momento in cui il servizio torna nuovamente fruibile.</p> <p>Per il calcolo si applica la seguente formula di calcolo:</p> $\text{Uptime} = [1 - (\text{downtime} / \text{ore trimestre solare di riferimento})] * 100$ <p>Dove downtime = $\sum(\text{Data_ripristino_servizio} - \text{data_inizio_interruzione})$ è espresso in ore, per tutti i periodi di interruzione nel trimestre di riferimento, al netto dei periodi di fermo programmato per manutenzione.</p> <p>La finestra di erogazione del servizio da considerare è quella definita contrattualmente: H24 x 365.</p>	99,98% su base trimestrale	Per ogni 0,5% inferiore rispetto alla soglia di accettazione, CNF applicherà al Fornitore una penale pari allo 2% (due per cento) del valore economico trimestrale del canone per la componente del servizio, fino ad un massimo del 10% del valore economico del corrispondente canone trimestrale.



<i>Livello di Servizio</i>	<i>Metrica</i>	<i>Soglie di accettazione</i>	<i>Penali</i>
Durata delle interruzioni del servizio di Conservazione Digitale	<p>La "ripristinabilità" viene misurata attraverso la durata, in ore e minuti, delle interruzioni nella finestra di erogazione del servizio, come definita contrattualmente: H24 x 365.</p> <p>Vengono utilizzati i dati dei log dei sistemi per raccogliere ed elaborare i dati elementari utili alla determinazione della misura dell'indicatore di "ripristinabilità".</p>	<p>Nessuna interruzione di durata superiore al valore limite nel trimestre di riferimento.</p> <p>Dove il "valore limite" dell'interruzione è</p> <p>= 8 ore nella fascia oraria dalle 08:30 alle 18:30 dei giorni feriali dal lunedì al venerdì e sabato mattina dalle 8:00 alle 14:00;</p> <p>= 10 ore in altri periodi a complemento della finestra di erogazione del servizio.</p>	<p>Per ogni ora superiore alla soglia di accettazione, CNF applicherà al Fornitore una penale pari allo 2% (due per cento) del valore economico della componente del servizio nel trimestre di riferimento, fino ad un massimo del 10% del suddetto valore economico.</p> <p>Nota: in caso di contemporaneo non rispetto della soglia di accettazione di entrambi i livelli di servizio:</p> <p>1-UpTime del servizio</p> <p>2-"Durata delle interruzioni del servizio"</p> <p>la penale applicata sarà quella più favorevole al CNF.</p>
Puntualità nella erogazione del servizio rispetto a quanto concordato	<p>L'indicatore vuole valutare la puntualità nella consegna del servizio rispetto a quanto concordato e schedato con CNF</p> <p>Si valuta quindi lo slittamento della data prevista della consegna rispetto alla data di effettiva consegna del prodotto stesso</p> <p>Slittamento = (data_consegna_effettiva – data_consegna_prevista).</p> <p>Il livello di servizio non si applica in caso di valore negativo dello "Slittamento".</p>	<p>= 1 giorno</p>	<p>Per ogni giorno lavorativo (o frazione) di slittamento in più di 1 giorno della data di erogazione, rispetto a quella prevista, CNF applicherà al Fornitore una penale pari allo 0,2% (zero virgola due per cento) del valore economico del servizio, per ogni prodotto del servizio oltre la soglia di accettazione, fino ad un massimo del 10% del suddetto valore economico.</p>



<i>Livello di Servizio</i>	<i>Metrica</i>	<i>Soglie di accettazione</i>	<i>Penali</i>
Numero Rilievi riscontrati nell'erogazione del Servizio (Nrilievi_Fornitura)	<p>Numero di rilievi emessi per inadempimenti nella erogazione del servizio, pur successivi ai test di collaudo, che includono :</p> <ul style="list-style-type: none">• Non rispetto della normativa e degli standard• Non corretto funzionamento dell'interfaccia con i sistemi ERP e di Alfresco-suo protocollo informatico• Non corretta archiviazione	<=3 rilievi emessi sulla fornitura nel trimestre di riferimento	0,5 (zerovirgolacinque) per cento dell'importo massimo contrattuale per ogni rilievo eccedente la soglia di accettazione

5.3 Livelli di servizio richiesti per il Lotto 3

Per l'ERP ed i suoi moduli sono previsti i seguenti livelli di servizio, suddivisi in due gruppi principali e dettagliati nelle Tabelle sottostanti.

5.3.1 LdS relativi a implementazione, attivazione ed erogazione del sistema ERP in cloud per le Fondazioni



<i>Livello di Servizio</i>	<i>Metrica</i>	<i>Soglie di accettazione</i>	<i>Penali</i>
Disponibilità (UpTime) del servizio ERP e dei suoi moduli	<p>Il livello di servizio è finalizzato a misurare il livello di fruibilità del servizio in cloud dell'ERP integrato descritto. Il periodo di interruzione del servizio viene calcolato a partire dalla data e ora di fermo del servizio (desumibile dai log di sistema) sino al momento in cui il servizio torna nuovamente fruibile.</p> <p>Per il calcolo si applica la seguente formula di calcolo:</p> $\text{Uptime} = [1 - (\text{downtime} / \text{ore trimestre solare di riferimento})] * 100$ <p>Dove downtime = $\sum(\text{Data_ripristino_servizio} - \text{data_inizio_interruzione})$ è espresso in ore, per tutti i periodi di interruzione nel trimestre di riferimento, al netto dei periodi di fermo programmato per manutenzione.</p> <p>La finestra di erogazione del servizio da considerare è quella definita contrattualmente: H24 x 365.</p>	99,9% su base trimestrale, escludendo eventuali interruzioni di IaaS e delle connessioni ad Internet	<p>Per ogni 0,5% inferiore rispetto alla soglia di accettazione, CNF applicherà al Fornitore una penale pari allo 2% (due per cento) del valore economico trimestrale del canone per la componente del servizio, fino ad un massimo del 10% del valore economico del corrispondente canone trimestrale.</p>



<i>Livello di Servizio</i>	<i>Metrica</i>	<i>Soglie di accettazione</i>	<i>Penali</i>
Durata delle interruzioni del servizio ERP e dei suoi moduli	<p>La “ripristinabilità” viene misurata attraverso la durata, in ore e minuti, delle interruzioni nella finestra di erogazione del servizio, come definita contrattualmente: H24 x 365.</p> <p>Vengono utilizzati i dati dei log dei sistemi per raccogliere ed elaborare i dati elementari utili alla determinazione della misura dell’indicatore di “ripristinabilità”.</p>	<p>Nessuna interruzione di durata superiore al valore limite nel trimestre di riferimento.</p> <p>Dove il “valore limite” dell’interruzione è</p> <p>= 6 ore nella fascia oraria dalle 08:30 alle 18:30 dei giorni feriali dal lunedì al venerdì e sabato mattina dalle 8:00 alle 14:00;</p> <p>= 10 ore in altri periodi a complemento della finestra di erogazione del servizio.</p>	<p>Per ogni ora superiore alla soglia di accettazione, CNF applicherà al Fornitore una penale pari allo 2% (due per cento) del valore economico della componente del servizio nel trimestre di riferimento, fino ad un massimo del 10% del suddetto valore economico.</p> <p>Nota: in caso contemporaneo non rispetto della soglia di accettazione di entrambi i livelli di servizio:</p> <p>1-UpTime del servizio</p> <p>2-“Durata delle interruzioni del servizio”</p> <p>la penale applicata sarà quella più favorevole al CNF.</p>
Puntualità nella erogazione del servizio rispetto a quanto concordato	<p>L'indicatore vuole valutare la puntualità nella consegna del servizio rispetto a quanto concordato e schedulato con CNF</p> <p>Si valuta quindi lo slittamento della data prevista della consegna rispetto alla data di effettiva consegna del prodotto stesso</p> <p>Slittamento = (data_consegna_effettiva – data_consegna_prevista).</p> <p>Il livello di servizio non si applica in caso di valore negativo dello “Slittamento”.</p>	<p>= 1 giorno</p>	<p>Per ogni giorno lavorativo (o frazione) di slittamento in più di 1 giorno della data di erogazione, rispetto a quella prevista, CNF applicherà al Fornitore una penale pari allo 0,2% (zero virgola due per cento) del valore economico del servizio, per ogni prodotto del servizio oltre la soglia di accettazione, fino ad un massimo del 10% del suddetto valore economico.</p>



<i>Livello di Servizio</i>	<i>Metrica</i>	<i>Soglie di accettazione</i>	<i>Penali</i>
Slittamento nella consegna dei risultati del singolo intervento richiesto	<p>L'indicatore vuole valutare se la durata effettiva dell'intervento è maggiore rispetto a quella concordata in sede di pianificazione dell'intervento.</p> <p>Si valuta quindi lo slittamento della data di fine dell'intervento (riportata nel verbale di fine collaudo con esito positivo) rispetto alla data di conclusione prevista nella pianificazione dell'intervento; Slittamento= data_fine_effettiva – data_fine_prevista.</p>	<p>≤ 3 giorni lav nel 95% dei casi(*)</p> <p>>3 e ≤ 10 giorni lav nel 5% dei casi(*)</p>	<p>Per ogni 5 giorni lavorativi (o frazione) di slittamento della data di accettazione dell'intervento, rispetto a quella prevista, CNF applicherà al Fornitore una penale pari allo 0,5% (zero virgola cinque per cento) del</p> <p>valore economico del servizio, fino ad un massimo del 10% del suddetto valore economico.</p>

(*) rilevati nel trimestre di riferimento

5.3.2 LdS relativi alla manutenzione correttiva

I seguenti IdS fanno riferimento ad interventi qualificati da CNF come urgenti e che compromettono la funzionalità degli applicativi del Lotto 3.

<i>Livello di Servizio</i>	<i>Metrica</i>	<i>Soglie di accettazione</i>	<i>Penale</i>
Test negativi in collaudo	<p>L'indicatore viene misurato contando il numero di casi di test eseguiti (in modalità manuale/automatica) dal Fornitore con successo prima del rilascio, e che, se rieseguiti durante il collaudo, danno esito negativo</p>	<p>≤ 5 nel 95% dei casi</p> <p>>5 e ≤ 10 nel 5% dei casi</p>	<p>Per ogni punto percentuale che si discosta dalle soglie di accettazione CNF applicherà al Fornitore una penale pari allo 0,5% (zero virgola cinque per cento) del valore economico della componente del servizio (canone mensile), fino ad un massimo del 10% del suddetto valore economico.</p>
Difettosità in collaudo	<p>Per "Difetto" si intende un errore presente nel software da collaudare, latente finché non rilevato.</p> <p>Per difettosità in collaudo si intende il rapporto tra il numero di difetti relativi a tutte le categorie di malfunzionamento emersi in fase di collaudo dell'obiettivo, e il numero di FP aggiunti, modificati o cancellati al termine dell'intervento</p>	<p>≤ 0,040</p> <p>Il risultato della misura va arrotondato: per difetto se la parte decimale è < 0,0005; per eccesso se la parte decimale è > 0,0005</p>	<p>Per ogni 0,01 superiore alla soglia di accettazione, CNF applicherà al Fornitore una penale pari allo 0,05 (zero virgola cinque per cento) del valore economico della componente del servizio (canone mensile), fino ad un massimo del 10% del suddetto valore economico.</p>



<i>Livello di Servizio</i>	<i>Metrica</i>	<i>Soglie di accettazione</i>	<i>Penale</i>
Slittamento nella consegna dei risultati dell'intervento	<p>L'indicatore vuole valutare se la durata effettiva dell'intervento è maggiore rispetto a quella concordata in sede di pianificazione dell'intervento.</p> <p>Si valuta quindi lo slittamento della data di fine dell'intervento (riportata nel verbale di fine collaudo con esito positivo) rispetto alla data di conclusione prevista nella pianificazione dell'intervento; Slittamento= data_fine_effettiva – data_fine_prevista.</p>	<p>≤ 5 giorni lav nel 95% dei casi^(*)</p> <p>>5 e ≤ 10 giorni lav nel 5% dei casi^(*)</p>	<p>Per ogni 5 giorni lavorativi (o frazione) di slittamento della data di accettazione dell'intervento, rispetto a quella prevista, CNF applicherà al Fornitore una penale pari allo 0,5% (zero virgola cinque per cento) del valore economico del servizio, fino ad un massimo del 10% del suddetto valore economico.</p>

(*) rilevati nel trimestre di riferimento

5.4 Livelli di servizio richiesti per il Lotto 4

Per l'intero ambito applicativo del Lotto 4, dalla fase di progettazione a quella implementativa e alla fase di produzione in cloud, sono richiesti i seguenti livelli di servizio, suddivisi in due gruppi principali e dettagliati nelle Tabelle sottostanti.

I



5.4.1 LdS relativi a progettazione, personalizzazione e/o sviluppo, integrazione, test e messa in produzione degli applicativi del lotto 4

<i>Livello di Servizio</i>	<i>Metrica</i>	<i>Soglie di accettazione</i>	<i>Penali</i>
Disponibilità (UpTime) degli applicativi del Lotto 4 e dei loro moduli	<p>Il livello di servizio è finalizzato a misurare il livello di fruibilità degli applicativi in produzione in cloud, nella ipotesi di piena disponibilità dell'laaS che supporta in cloud tali applicativi.</p> <p>Il periodo di interruzione dell'applicativo, con laaS che lo supporta funzionante, viene calcolato a partire dalla data e ora di fermo del servizio (desumibile dai log di sistema) sino al momento in cui il servizio torna nuovamente fruibile.</p> <p>Per il calcolo si applica la seguente formula di calcolo:</p> $\text{Uptime} = [1 - (\text{downtime} / \text{ore trimestre solare di riferimento})] * 100$ <p>Dove downtime = $\Sigma(\text{Data_ripristino_servizio} - \text{data_inizio_interruzione})$ è espresso in ore, per tutti i periodi di interruzione nel trimestre di riferimento, al netto dei periodi di fermo programmato per manutenzione.</p> <p>La finestra di erogazione del servizio da considerare è quella definita contrattualmente: H24 x 365.</p>	99,9% su base trimestrale, escludendo eventuali interruzioni di laaS e delle connessioni ad Internet	<p>Per ogni 0,5% inferiore rispetto alla soglia di accettazione, CNF applicherà al Fornitore una penale pari allo 2% (due per cento) del valore economico trimestrale del canone per la componente del servizio, fino ad un massimo del 10% del valore economico del corrispondente canone trimestrale.</p>



<i>Livello di Servizio</i>	<i>Metrica</i>	<i>Soglie di accettazione</i>	<i>Penali</i>
Durata delle interruzioni per gli applicativi del Lotto 4 e dei loro moduli	<p>La “ripristinabilità” viene misurata attraverso la durata, in ore e minuti, delle interruzioni nella finestra di erogazione del servizio, come definita contrattualmente: H24 x 365.</p> <p>Vengono utilizzati i dati dei log dei sistemi per raccogliere ed elaborare i dati elementari utili alla determinazione della misura dell’indicatore di “ripristinabilità”.</p>	<p>Nessuna interruzione di durata superiore al valore limite nel trimestre di riferimento.</p> <p>Dove il “valore limite” dell’interruzione è</p> <p>= 6 ore nella fascia oraria dalle 08:30 alle 18:30 dei giorni feriali dal lunedì al venerdì e sabato mattina dalle 8:00 alle 14:00;</p> <p>= 10 ore in altri periodi a complemento della finestra di erogazione del servizio.</p>	<p>Per ogni ora superiore alla soglia di accettazione, CNF applicherà al Fornitore una penale pari allo 2% (due per cento) del valore economico della componente del servizio nel trimestre di riferimento, fino ad un massimo del 10% del suddetto valore economico.</p> <p>Nota: in caso contemporaneo non rispetto della soglia di accettazione di entrambi i livelli di servizio:</p> <p>1-UpTime del servizio</p> <p>2-“Durata delle interruzioni del servizio”</p> <p>la penale applicata sarà quella più favorevole al CNF.</p>
Puntualità nella consegna in produzione degli applicativi del Lotto 4 rispetto a quanto concordato	<p>L’indicatore vuole valutare la puntualità nella consegna in produzione degli applicativi rispetto a quanto concordato e schedato con CNF</p> <p>Si valuta quindi lo slittamento della data prevista della consegna rispetto alla data di effettiva consegna del prodotto stesso</p> <p>Slittamento = (data_consegna_effettiva – data_consegna_prevista).</p> <p>Il livello di servizio non si applica in caso di valore negativo dello “Slittamento”.</p>	<p>= 1 giorno</p>	<p>Per ogni giorno lavorativo (o frazione) di slittamento in più di 1 giorno della data di erogazione, rispetto a quella prevista, CNF applicherà al Fornitore una penale pari allo 0,2% (zero virgola due per cento) del valore economico del servizio, per ogni prodotto del servizio oltre la soglia di accettazione, fino ad un massimo del 10% del suddetto valore economico.</p>



<i>Livello di Servizio</i>	<i>Metrica</i>	<i>Soglie di accettazione</i>	<i>Penali</i>
Slittamento nella consegna dei risultati del singolo intervento richiesto	<p>L'indicatore vuole valutare se la durata effettiva dell'intervento è maggiore rispetto a quella concordata in sede di pianificazione dell'intervento.</p> <p>Si valuta quindi lo slittamento della data di fine dell'intervento (riportata nel verbale di fine collaudo con esito positivo) rispetto alla data di conclusione prevista nella pianificazione dell'intervento; Slittamento= data_fine_effettiva – data_fine_prevista.</p>	<p>≤ 5 giorni lav nel 95% dei casi^(*)</p> <p>>5 e ≤ 10 giorni lav nel 5% dei casi^(*)</p>	<p>Per ogni 5 giorni lavorativi (o frazione) di slittamento della data di accettazione dell'intervento, rispetto a quella prevista, Fi CNF iF applicherà al Fornitore una penale pari allo 0,5% (zero virgola cinque per cento) del</p> <p>valore economico del servizio, fino ad un massimo del 10% del suddetto valore economico.</p>

(*) rilevati nel trimestre di riferimento

5.4.2 LdS relativi alla manutenzione correttiva

I seguenti IdS fanno riferimento ad interventi qualificati da CNF come urgenti e che compromettono la funzionalità degli applicativi del Lotto 4.

<i>Livello di Servizio</i>	<i>Metrica</i>	<i>Soglie di accettazione</i>	<i>Penale</i>
Test negativi in collaudo	L'indicatore viene misurato contando il numero di casi di test eseguiti (in modalità manuale/automatica) dal Fornitore con successo prima del rilascio, e che, se rieseguiti durante il collaudo, danno esito negativo	<p>≤ 5 nel 95% dei casi</p> <p>>5 e ≤ 10 nel 5% dei casi</p>	Per ogni punto percentuale che si discosta dalle soglie di accettazione CNF applicherà al Fornitore una penale pari allo 0,5% (zero virgola cinque per cento) del valore economico della componente del servizio (canone mensile), fino ad un massimo del 10% del suddetto valore economico.
Difettosità in collaudo	<p>Per "Difetto" si intende un errore presente nel software da collaudare, latente finché non rilevato.</p> <p>Per difettosità in collaudo si intende il rapporto tra il numero di difetti relativi a tutte le categorie di malfunzionamento emersi in fase di collaudo dell'obiettivo, e il numero di FP aggiunti, modificati o cancellati al termine dell'intervento</p>	<p>≤ 0,040</p> <p>Il risultato della misura va arrotondato: per difetto se la parte decimale è < 0,0005; per eccesso se la parte decimale è > 0,0005</p>	Per ogni 0,01 superiore alla soglia di accettazione, CNF applicherà al Fornitore una penale pari allo 0,05 (zero virgola cinque per cento) del valore economico della componente del servizio (canone mensile), fino ad un massimo del 10% del suddetto valore economico.



<i>Livello di Servizio</i>	<i>Metrica</i>	<i>Soglie di accettazione</i>	<i>Penale</i>
Slittamento nella consegna dei risultati dell'intervento	<p>L'indicatore vuole valutare se la durata effettiva dell'intervento è maggiore rispetto a quella concordata in sede di pianificazione dell'intervento.</p> <p>Si valuta quindi lo slittamento della data di fine dell'intervento (riportata nel verbale di fine collaudo con esito positivo) rispetto alla data di conclusione prevista nella pianificazione dell'intervento; Slittamento= data_fine_effettiva – data_fine_prevista.</p>	<p>≤ 5 giorni lav nel 95% dei casi^(*)</p> <p>>5 e ≤ 10 giorni lav nel 5% dei casi^(*)</p>	<p>Per ogni 5 giorni lavorativi (o frazione) di slittamento della data di accettazione dell'intervento, rispetto a quella prevista, CNF applicherà al Fornitore una penale pari allo 0,5% (zero virgola cinque per cento) del valore economico del servizio, fino ad un massimo del 10% del suddetto valore economico.</p>

(*) rilevati nel trimestre di riferimento

5.5 Livelli di Servizio (LdS) comuni ai vari Lotti

5.5.1 LdS per il supporto tecnico

Livello gravità	Descrizione	Termini per la presa in carico^(*)	Termini per la eliminazione dell'anomalia^(**)
Basso	L'operatività a sistema risulta non ottimizzata e/o non conforme alle specifiche funzionali.	<p>1 gg_lav nel 98% dei casi</p> <p>2 gg_lav nel 2% dei casi</p>	<p>5 gg_lav nel 98% dei casi</p> <p>7 gg_lav nel 2% dei casi</p>
Medio	L'operatività a sistema risulta parzialmente compromessa costringendo l'utenza ad operare con work around e/o a sospendere temporaneamente alcune attività non critiche.	<p>1 gg_lav nel 99% dei casi</p> <p>2 gg_lav nel 1% dei casi</p>	<p>4 gg_lav nel 98% dei casi</p> <p>5 gg_lav nel 2% dei casi</p>
Alto	Viene messa a rischio l'integrità del dato e/o l'operatività a sistema risulta parzialmente compromessa su attività critiche.	<p>4 ore_lav nel 99% dei casi</p> <p>1 gg_lav nel 1% dei casi</p>	<p>2 gg_lav nel 98% dei casi</p> <p>3 gg_lav nel 2% dei casi</p>



Livello gravità	Descrizione	Termini per la presa in carico ^(*)	Termini per la eliminazione dell'anomalia ^(**)
Critico	Alcuni o tutti i servizi risultano non disponibili e/o il sistema risulta a rischio in termini di perdita dei dati. Il normale svolgimento del servizio risulta gravemente compromesso.	30 minuti nel 100% dei casi	1 ora_lavorativa nel 99% dei casi

(*) Valore calcolato dalla data di segnalazione del C.N.F.

(**) Valore calcolato dalla data di presa in carico

Nota: Il livello di servizio va rendicontato nel trimestre di riferimento in cui avviene la chiusura dell'intervento

Livello gravità	Penali per la <u>presa in Carico</u>	Penali per la <u>Eliminazione dell'anomalia</u>
Basso	Per ogni punto percentuale che si discosta dai termini per la presa in carico CNF applicherà al Fornitore una penale pari allo 0,25% (zero virgola venticinque per cento) del valore economico della componente del servizio nel trimestre di riferimento, fino ad un massimo del 10% del suddetto valore economico.	Per ogni punto percentuale che si discosta dai termini per la presa in carico il CNF applicherà al Fornitore una penale pari allo 0,5% (zero virgola cinque per cento) del valore economico della componente del servizio, nel trimestre di riferimento, fino ad un massimo del 10% del suddetto valore economico.
Medio	Per ogni punto percentuale che si discosta dai termini per la presa in carico CNF applicherà al Fornitore una penale pari allo 0,5% (zero virgola cinque per cento) del valore economico della componente del servizio nel trimestre di riferimento, fino ad un massimo del 10% del suddetto valore economico.	Per ogni punto percentuale che si discosta dai termini per la presa in carico CNF applicherà al Fornitore una penale pari allo 0,75% (zero virgola settantacinque per cento) del valore economico della componente del servizio, nel trimestre di riferimento, fino ad un massimo del 10% del suddetto valore economico.
Alto	Per ogni punto percentuale che si discosta dai termini per la presa in carico CNF applicherà al Fornitore una penale pari allo 0,5% (zero virgola cinque per cento) del valore economico della componente del servizio nel trimestre di riferimento, fino ad un massimo del 10% del suddetto valore economico.	Per ogni punto percentuale che si discosta dai termini per la presa in carico il CNF applicherà al Fornitore una penale pari allo 1% (un per cento) del valore economico della componente del servizio, nel trimestre di riferimento, fino ad un massimo del 10% del suddetto valore economico.



Livello gravità	Penali per la <u>presa in Carico</u>	Penali per la <u>Eliminazione dell'anomalia</u>
Critico	Per ogni punto percentuale che si discosta dai termini per la presa in carico il CNF applicherà al Fornitore una penale pari allo 1% (un per cento) del valore economico della componente del servizio nel trimestre di riferimento, fino ad un massimo del 10% del suddetto valore economico.	Per ogni punto percentuale che si discosta dai termini per la presa in carico CNF applicherà al Fornitore una penale pari allo 1,5% (una virgola cinque per cento) del valore economico della componente del servizio, nel trimestre di riferimento, fino ad un massimo del 10% del suddetto valore economico.

5.5.2 LdS relativi all'erogazione della fornitura

Livello di Servizio	Metrica	Soglie di accettazione	Penali
Numero Rilievi emessi sulla fornitura (Nrilievi_Fornitura)	<p>Numero di rilievi emessi per inadempimenti della fornitura (dalla presa in carico sino al termine delle attività contrattuali):</p> <ul style="list-style-type: none">• di carattere generale (tutti quelli sulla documentazione prodotta nell'ambito della fornitura)• afferenti obbligazioni contrattuali non adempiute nei tempi e/o nei modi rappresentati nella documentazione contrattuale e/o tracciati nei documenti di pianificazione• afferenti il mancato rispetto delle soluzioni proposte in sede di offerta o indicate negli atti di gara	<=3 rilievi emessi sulla fornitura nel mese di riferimento	0,5 (zerovirgolacinque) per mille dell'importo massimo contrattuale per ogni rilievo eccedente la soglia di accettazione