

| | |
|--|--|
|  <p>AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO</p> <p><i>UFFICIO SERVIZI INFORMATIVI ED ISPETTIVI</i></p> | <p>SERVIZI DI EROGAZIONE, CONDUZIONE E ASSISTENZA IN CLOUD DEL SITO WWW.AGCM.IT E DEGLI ALTRI SERVIZI WEB DELL'AUTORITA'</p> |
|--|--|

Allegato al Capitolato Tecnico

AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI EROGAZIONE, CONDUZIONE E ASSISTENZA IN CLOUD DEL SITO WWW.AGCM.IT E DEGLI ALTRI SERVIZI WEB DELL'AUTORITA'

LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI

NUMERO GARA: 7509531- NUMERO CIG: 8000067821

SOMMARIO

| | | |
|----------|--|----------|
| 1 | PREMESSA | 3 |
| 2 | DEFINIZIONI..... | 3 |
| 3 | LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI | 7 |
| | 3.1 REPORTISTICA DI CONTROLLO DEI LIVELLI DI SERVIZIO | 9 |

| | |
|---|---|
|  <p>AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO</p> <p>UFFICIO SERVIZI INFORMATIVI ED ISPETTIVI</p> | <p>SERVIZI DI EROGAZIONE, CONDUZIONE E ASSISTENZA IN CLOUD DEL SITO WWW.AGCM.IT E DEGLI ALTRI SERVIZI WEB DELL'AUTORITÀ</p> |
|---|---|

1 PREMESSA

Il presente documento descrive i livelli di servizio che l'Aggiudicatario dovrà rispettare nel corso dell'esecuzione contrattuale, relativamente ai servizi oggetto della presente procedura di gara.

Fermo restando quanto previsto dall'art. 13 degli Obblighi Contrattuali, il presente documento integra e specifica quanto riportato in particolare nel paragrafo 5.3 del Capitolato Tecnico. Per la descrizione completa dei servizi di cui al presente allegato si rimanda quindi allo stesso Capitolato Tecnico.

Nel Capitolo 2 del presente allegato sono riportate le definizioni aventi validità generale per tutti i servizi. In esso sono riportati:

- le definizioni dei 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.

Tutti i tempi indicati nel presente allegato, qualora non altrimenti espressamente specificato, sono da intendersi espressi in giorni, ore e minuti lavorativi.

La valutazione dei livelli di servizio sarà sospesa per un periodo pari a 15 giorni solari dall'avvio della fornitura al fine di consentire al Fornitore di disporre di un periodo, esente da possibili penali, per portare lo specifico servizio nelle condizioni di regime.

E' inoltre ammessa la sospensione della valutazione dei livelli di servizio nel caso di:

- interventi di manutenzione programmata dal fornitore, comunicati con preavviso di almeno 48 ore
- interventi straordinari, effettuati con urgenza dal fornitore per salvaguardare la sicurezza, integrità e riservatezza dell'infrastruttura o dei dati in essa contenuti, purché comunicati per iscritto, con la motivazione dell'intervento, all'Autorità.

2 DEFINIZIONI

| | |
|---|---|
| <p>Periodo di Osservazione Contrattuale</p> | <p>Periodo (T_{oss}) utilizzato per il calcolo di tutti i livelli di servizio (qualora non diversamente specificato) ai quali sono associate le relative penali:</p> <p>T_{oss} = 4 (quattro) mesi solari consecutivi a partire da gennaio, maggio e settembre (a meno del primo periodo nel caso di avvio in esercizio non coincidente con uno dei mesi citati).</p> |
|---|---|



| | |
|---|---|
| Finestra temporale di erogatore | Intervallo di tempo utilizzato per la misurazione dei livelli di servizio. |
| Classificazione dei disservizi (severità) | <p>Nel presente documento i disservizi vengono classificati in base alla seguente scala, con grado di gravità decrescente:</p> <ul style="list-style-type: none">• Severità 1: <i>Bloccante</i>: AGCM ovvero gli utenti finali non sono in grado di usufruire del servizio per indisponibilità dello stesso o perché le sue prestazioni risultano decisamente degradate.• Severità 2: <i>Non bloccante critico</i>: AGCM o gli utenti finali sono in grado di usufruire del servizio anche se le prestazioni dello stesso risultano degradate in alcune sue componenti ritenute critiche dall'Amministrazione• Severità 3: <i>Non bloccante non critico</i>: AGCM o gli utenti finali sono in grado di usufruire dei servizi anche se le prestazioni risultano degradate in alcune sue componenti ritenute non critiche dall'Amministrazione. <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 AGCM.</p> |
| Ripetitività di un disservizio | Numero di occorrenze del medesimo disservizio sul medesimo componente misurato negli ultimi due periodi di osservazione contrattuale (2 x Toss). |

| | |
|----------------------------------|--|
| Disponibilità | <p>Percentuale di tempo durante il quale il servizio è funzionante rispetto al Periodo di Osservazione Contrattuale (T_{oss}), in funzione della finestra temporale di erogazione di riferimento per il servizio stesso.</p> $D = \left(1 - \frac{\sum_{j=1}^M d_j}{T} \right) \times 100 \quad \text{dove:}$ <p>D = disponibilità del servizio, espressa come valore percentuale. M = numero totale di disservizi. d_j = durata, espressa in minuti, del disservizio j-esimo, calcolata all'interno della finestra temporale di erogazione del servizio. T = Periodo di osservazione, espresso in minuti, definito come $T = 24h \times 60min \times G_{Toss}$ G_{Toss} = numero di giorni solari inclusi all'interno del periodo di osservazione (T_{oss}).</p> |
| Segnalazione di disservizio | <p>Per segnalazioni di disservizio si intende una e-mail (o altra comunicazione utile a manifestare la presenza di un'anomalia di funzionamento) inviata al riferimento messo a disposizione dall'Aggiudicatario relativa ad un problema di funzionamento del servizio.</p> |
| Tempo di risposta al disservizio | <p>Tempo intercorrente tra la segnalazione del disservizio da parte dell'utente e la segnalazione all'utente della diagnosi di massima e della previsione dei tempi di ripristino. Il tempo è calcolato all'interno della finestra temporale di erogazione. Per essere considerata utile ai fini del calcolo di questo parametro, la risposta al disservizio a seguito della prima verifica dell'ambito della segnalazione e della diagnosi dovrà essere effettuata in maniera non automatizzata. Pertanto non potrà ritenersi valido il solo riscontro via mail o sms, o altro strumento automatico di risposta alle segnalazioni.</p> |
| Tempo di ripristino | <p>Intervallo di tempo misurato in ore e minuti, calcolato all'interno della finestra temporale di erogazione del servizio, che intercorre tra la segnalazione del disservizio da parte dell'utente e la chiusura¹ dello stesso.</p> |

¹ La chiusura del disservizio viene catalogata dall'Aggiudicatario previa accettazione di AGCM a conferma dell'avvenuto ripristino della corretta operatività.

| | |
|--|--|
| <p>Importo relativo al servizio (I_s)</p> | <p>Importo alla base del calcolo delle penali, pari all'ammontare del valore del canone onnicomprensivo (iva esclusa) dovuto per il periodo di osservazione contrattuale (T_{oss}), per l'erogazione di tutti i servizi definiti nel Capitolato Tecnico (i.e. canone quadrimestrale).</p> |
| <p>Arrotondamenti</p> | <p>Ai fini del calcolo dello scostamento tra le percentuali misurate e quelle contrattuali, le prime dovranno essere arrotondate nel modo seguente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • aumento o riduzione del 5%: si arrotonda allo 0% per scostamenti compresi tra lo 0,00% e 2,49% ed al 5% per scostamenti superiori; • aumento o riduzione dell'1%: si arrotonda allo 0% per scostamenti compresi tra lo 0,00% e lo 0,49% ed all'1% per scostamenti superiori; • aumento o riduzione del 0,5%: si arrotonda allo 0% per scostamenti compresi tra lo 0,000% e 0,249% ed al 0,5% per scostamenti superiori; • aumento o riduzione dello 0,1%: si arrotonda allo 0% per scostamenti compresi tra lo 0,000% e lo 0,049% ed allo 0,1% per scostamenti superiori; • aumento o riduzione del 0,01%: si arrotonda allo 0% per scostamenti compresi tra lo 0,0000% e 0,0049% ed al 0,01% per scostamenti superiori. |
| <p>Reportistica</p> | <p>Insieme di informazioni strutturate che l'Aggiudicatario dovrà rendere disponibili all'Amministrazione contraente entro il giorno 20 (venti) dei mesi di gennaio, maggio e settembre con riferimento rispettivamente al terzo quadrimestre dell'anno precedente, al primo e secondo quadrimestre dell'anno in corso. Questo report contiene le misurazioni dei livelli di servizio applicabili al calcolo delle penali (SLAM) relative ai servizi contrattualizzati dall'Amministrazione.</p> <p>I report dovranno essere resi disponibili a AGCM su supporto digitale in formato elaborabile (xls, txt, ...).</p> |

| | |
|--|--|
|  <p>AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO</p> <p><i>UFFICIO SERVIZI INFORMATIVI ED ISPETTIVI</i></p> | <p>SERVIZI DI EROGAZIONE, CONDUZIONE E ASSISTENZA IN CLOUD DEL SITO WWW.AGCM.IT E DEGLI ALTRI SERVIZI WEB DELL'AUTORITA'</p> |
|--|--|

3 LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI

Si riportano i livelli di servizio contrattuali, di seguito indicati con il termine "SLA Target" per la misura dei livelli di qualità e, ove previste, le relative penali da applicare in caso di non rispetto dei livelli predefiniti.

Lo scostamento dei livelli di servizio effettivi rispetto a quelli attesi è rilevato su diverse grandezze quali giorni, ore o punti in percentuale in funzione dei singoli livelli di servizio. La valutazione è relativa a ciascuno dei servizi che compone l'ambiente dedicato all'Amministrazione.

Si assumono le definizioni riportate nella seguente tabella:

| | |
|---|--|
| Finestra temporale di erogazione | 00:00 – 24:00, 7 giorni su 7 |
| Tempo di attesa per l'accesso ad una pagina | Tempo di risposta (da indicare nella reportistica di controllo), valutato a livello applicativo lato Web server quando il servizio è disponibile, per una qualsiasi tipologia di accesso ad una pagina |

| | |
|---|--|
|  <p>AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO</p> <p><i>UFFICIO SERVIZI INFORMATIVI ED ISPETTIVI</i></p> | <p>SERVIZI DI EROGAZIONE, CONDUZIONE E ASSISTENZA IN CLOUD DEL SITO WWW.AGCM.IT E DEGLI ALTRI SERVIZI WEB DELL'AUTORITA'</p> |
|---|--|

Livelli di servizio e penali

| PARAMETRO | SLA TARGET | PENALE |
|--|--|---|
| Disponibilità del servizio | 99,9% | 1% di I _S per ogni 0,5% di scostamento in diminuzione |
| Tempo di risposta al disservizio | <ul style="list-style-type: none"> • Bloccante - Severità 1: <ul style="list-style-type: none"> ○ entro 10 minuti nel 100% dei casi. • Non bloccante critico - Severità 2: <ul style="list-style-type: none"> ○ entro 20 minuti nel 100% dei casi. • Non bloccante non critico - Severità 3: <ul style="list-style-type: none"> ○ entro 60 minuti nel 100% dei casi. | 1% di I _S per ogni 1,5% di scostamento in diminuzione realizzato |
| Tempo di ripristino | <ul style="list-style-type: none"> • Bloccante - Severità 1: <ul style="list-style-type: none"> ○ entro 2 ore nel 95% dei casi. ○ entro 6 ore nel 100% dei casi • Non bloccante critico - Severità 2: <ul style="list-style-type: none"> ○ entro 4 ore nel 95% dei casi; ○ entro 8 ore nel 100% dei casi. • Non bloccante non critico - Severità 3: <ul style="list-style-type: none"> ○ entro 1 giorno lavorativo (8 ore) nel 95% dei casi; ○ entro 2 giorni lavorativi (16 ore) nel 100% dei casi. | 1% di I _S per ogni 1% di scostamento in diminuzione realizzato |
| Percentuale di accessi alle pagine non riusciti | <= 3% | 0,8% di I _S per ogni 1% di scostamento in aumento |
| Percentuale di richieste di accesso da parte dell'Amministrazione per aggiornamento in remoto del sito che vanno a buon fine | > = 98% | 1% di I _S per ogni 1% di scostamento in diminuzione |

| | |
|---|--|
|  <p>AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO</p> <p>UFFICIO SERVIZI INFORMATIVI ED ISPETTIVI</p> | <p>SERVIZI DI EROGAZIONE, CONDUZIONE E ASSISTENZA IN CLOUD DEL SITO WWW.AGCM.IT E DEGLI ALTRI SERVIZI WEB DELL'AUTORITA'</p> |
|---|--|

| | | |
|---|----------------|--|
| Numero massimo di infrazioni dolose al sito tollerate ² | = 0 | 2% di I _s per ogni 0,01% in aumento rispetto al totale degli accessi utente |
| Percentuale delle operazioni di backup effettuate con successo nel rispetto dei piani | >= 98% | 0,8% di I _s per ogni 1% di scostamento in diminuzione |
| RPO e RTO | 2 ore 8 ore | 1% di I _s per ogni 1% di scostamento in diminuzione |

Si specifica che nel caso in cui l'Aggiudicatario abbia proposto valori migliorativi per alcuni o tutti gli SLA target in fase di offerta (anche ai fini dell'attribuzione del punteggio tecnico), nella consuntivazione degli SLA e per il calcolo delle eventuali penali saranno presi a riferimento come valore di SLA Target i valori migliorativi offerti.

3.1 REPORTISTICA DI CONTROLLO DEI LIVELLI DI SERVIZIO

La reportistica di cui al paragrafo 5.2.5 del Capitolato tecnico dovrà contenere informazioni sulla disponibilità dei servizi nel quadrimestre di riferimento e sui tempi di ripristino di ciascun disservizio segnalato, con l'indicazione della severità attribuita. Inoltre dovrà contenere anche l'indicazione di tutti i parametri definiti nella tabella del paragrafo 3.1. per il calcolo delle eventuali penali da applicare.

La indisponibilità della reportistica SLAM entro il giorno 20 successivo ad ogni quadrimestre di riferimento porterà all'applicazione di una penale di euro 100 per ogni giorno di ritardo.

Inoltre, in caso di mancato rispetto della tempistica prevista per la migrazione, ovvero del minor termine offerto in gara, verrà applicata una penale di euro 100 per ogni giorno di ritardo.

² Si fa riferimento alle infrazioni dolose sulle sole componenti in gestione all'Aggiudicatario.