



CAPITOLATO TECNICO

AFFIDAMENTO DEI “SERVIZI DI CONDUZIONE OPERATIVA DEL SISTEMA
RISCOSSIONE EX RISCOSSIONE SICILIA”



Indice

1.	PREMESSA	3
2.	CONTESTO ORGANIZZATIVO	4
3.	INFRASTRUTTURA DI RIFERIMENTO	5
4.	OGGETTO DELLA FORNITURA	6
5.	DURATA DEL CONTRATTO	6
6.	DESCRIZIONE DEI SERVIZI	7
6.1	<i>Servizio di Security Operation Centre</i>	7
6.1.1	Monitoraggio della sicurezza logica	7
6.1.2	Gestione Utenti;	7
6.2	<i>Servizio Gestione Sistemi</i>	8
6.2.1	Configurazione e Gestione SW di base	8
6.2.2	Disaster recovery	9
6.3	<i>Servizio Gestione Esercizio</i>	10
6.3.1	Esercizio Applicativo	10
6.3.2	Schedulazione	10
7.	GOVERNO DELLA FORNITURA	11
7.1	<i>Modalità di erogazione</i>	11
7.2	<i>Consuntivazione dei servizi svolti</i>	12
7.3	<i>Indicatori di Qualità e Livelli di Servizio</i>	13
8.	VERIFICA DELL'ESECUZIONE DEL CONTRATTO	13
9.	PENALI	15
	Indicatori di Qualità (IQ)	17

1. PREMESSA

Il presente Capitolato Tecnico disciplina gli aspetti tecnici per la conduzione operativa del Sistema della Riscossione ex Riscossione Sicilia mediante piattaforma tecnologica su elaboratori mainframe afferenti all'infrastruttura del Consorzio Operativo Gruppo Montepaschi.

Per elaboratore o sistema mainframe, si intende l'elaboratore principale che governa e controlla il funzionamento di un sistema di calcolo complesso, per es., dotato di più unità di elaborazione.

Nel presente documento, i termini e le espressioni evidenziati in grassetto corsivo nel testo devono essere interpretati in conformità alle seguenti definizioni:

“Fornitore” Consorzio Operativo Gruppo Montepaschi S.c.p.A.;

“AdER” Agenzia delle entrate – Riscossione;

“Direttore dell'Esecuzione del Contratto” svolge il ruolo di coordinamento e di controllo dell'esecuzione del Contratto;

“Responsabile Unico del Procedimento” Responsabile dell'affidamento per conto della AdER;

“Responsabile del Fornitore” Responsabile delle strategie di gestione del Contratto.

2. CONTESTO ORGANIZZATIVO

L'art. 76 del decreto-legge 25 maggio 2021, n. 73, convertito con modificazioni dalla Legge del 23 luglio, n. 106, ha disposto, con decorrenza 30 settembre 2021, lo scioglimento di Riscossione Sicilia S.p.A., nonché, a far data dal 1° ottobre 2021, il subentro di Agenzia delle entrate-Riscossione (di seguito anche solo AdeR) a Riscossione Sicilia S.p.A., prevedendo, contestualmente, che l'esercizio delle funzioni relative alla riscossione di cui all'articolo 2, comma 2, della Legge Regionale del 22 dicembre 2005 n. 19 della Regione Siciliana, sia affidato all'Agenzia delle entrate e sia svolto da AdeR.

Tra le attività di subentro di cui sopra, riveste particolare importanza l'unificazione dei sistemi informativi della ex Riscossione Sicilia S.p.A. (nel seguito anche solo "RS") e di AdeR, come scelta obbligata per economicità ed efficienza, nonché per garantire un contesto operativo uniforme a livello nazionale.

In tale ambito rientra, per priorità, rilevanza e complessità, l'iniziativa di migrazione del Sistema della Riscossione di RS in quello di AdeR, per la cui realizzazione è stata effettuata un'attenta progettazione che prevede tra le varie linee di azione l'attività di conduzione operativa ed esercizio del Sistema della Riscossione di RS da parte dell'attuale fornitore per tutto il tempo della migrazione, nonché per un congruo periodo di post avvio.

L'approccio metodologico individuato per la suddetta migrazione consentirà di effettuare il passaggio da un sistema all'altro in modalità big bang, mediante lo spegnimento del Sistema della Riscossione di RS, la migrazione dei dati utilizzando gli algoritmi implementati e certificati e l'avvio operativo del Sistema della Riscossione di AdeR aggiornato con gli ambiti siciliani. In questo modo non occorrerà prevedere coesistenza e parallelo tra i sistemi se non per il tempo strettamente necessario a completare la migrazione.

A seguire sarà opportuno prevedere un periodo in cui sarà mantenuto l'accesso in sola lettura ai dati migrati, allineati al giorno della migrazione, per il periodo necessario al completamento della replica del sistema di Riscossione di RS nell'ambiente mainframe utilizzato da AdeR nell'ambito del contratto di servizio in essere con Sogei.

Il presente Capitolato disciplina le caratteristiche del servizio richiesto in questa fase successiva alla migrazione.

3. INFRASTRUTTURA DI RIFERIMENTO

Nel presente documento è descritta la richiesta di fornitura di servizi di Facility Management per partizioni mainframe con le seguenti caratteristiche:

- Una LPAR per gli ambienti di Produzione di potenza elaborativa garantita pari a 150 (centocinquanta) MIPS, spazio storage disponibile su disco maggiore o uguale a 14,5 Terabytes con adeguato spazio su storage di secondo livello per i dati freddi.

Le partizioni dovranno avere la disponibilità dei seguenti SW:

- IBM DB2 Query Management Facility
- Cics Transaction Gateway
- CICS TS for z/OS
- CICS VSAM Recovery V4
- COBOL II
- DB2 for z/OS
- DB2 Utilities Suite V11
- Enterprise COBOL V6
- File Manager
- GS2000
- IBM Content Manager on Demand for Z/os
- IBM Library for REXX/370
- IBM Tivoli WorkLoad Scheduler
- Infoprint Fonts z/Os
- Infoprint XML Extender
- Netview File Trans Prog MVS
- OGL/370
- On demand – Distribution Facility
- PSF for z/OS
- z/OS V2 DFSMS
- z/OS V2 DFSORT
- z/OS V2 Infoprint Server
- z/OS V2 SDSF
- z/OS V2 Security Server
- z/OS V2.2

Il Fornitore deve mettere a disposizione un sistema di Disaster Recovery situato in un Ced distante almeno 50 Km da quello primario.



In particolare, è richiesta l'erogazione di un servizio di conduzione operativa e sistemistica comprensiva dei sistemi di elaborazione necessari alle attività della AdER, su apparati tecnologici (hardware e software di base) e servizi professionali resi disponibili dal Fornitore ed oggetto della presente.

La fornitura deve comprendere la strumentazione hardware, il software di base e di ambiente, il collegamento per trasmissione dati fino alla terminazione della rete della AdER nei due Ced del Fornitore.

La fornitura non si intende relativa ai programmi software applicativi che rimarranno in carico alla AdER.

Il Fornitore dovrà comprendere tutte le attività di conduzione tecnica ed operativa dei sistemi elaborativi forniti.

La conduzione tecnica ed operativa sarà erogata dal Fornitore mediante l'effettuazione di una serie di attività volte ad assicurare il corretto e continuo funzionamento dei sistemi, con l'obiettivo di assicurarne la fruibilità al personale della AdER secondo i livelli di servizio concordati.

4. OGGETTO DELLA FORNITURA

Oggetto dell'affidamento sono da intendersi i seguenti servizi:

- Servizio di Security Operation Centre che ricomprende:
 - Monitoraggio della sicurezza logica e fisica;
 - Gestione Utenti;
- Servizio Gestione Sistemi che ricomprende:
 - Configurazione e Manutenzione HW/Gestione SW di base
 - Disaster recovery
- Servizio Gestione Esercizio che ricomprende:
 - Esercizio Applicativo
 - Schedulazione

5. DURATA DEL CONTRATTO

Il periodo di durata contrattuale è fissato in 4 (quattro) mesi. Tale periodo, che inizierà in data 01 gennaio 2023, corrisponde al tempo necessario a completare la replica del sistema SET RS sui sistemi di AdeR.

Nel periodo di validità del contratto il Fornitore si impegna ad effettuare tutti i servizi come specificato nel presente Capitolato.

6. DESCRIZIONE DEI SERVIZI

I servizi di interesse di AdeR sono la conduzione operativa e l'esercizio del Sistema della Riscossione ex Riscossione Sicilia con presidio da remoto.

6.1 Servizio di Security Operation Centre

6.1.1 Monitoraggio della sicurezza logica

Sicurezza Logica

AdER richiede lo svolgimento di quelle attività finalizzate al monitoraggio della sicurezza logica del sistema informatico, con particolare riferimento alla sorveglianza su tutto ciò che viene fatto dagli utenti abilitati.

In particolare, fanno parte del sotto processo le seguenti fasi:

- monitoraggio e raccolta delle log di sistema relative alle operazioni eseguite dagli utenti;
- fornitura su richiesta di AdER delle informazioni raccolte nelle log riguardanti le operazioni eseguite da una specifica utenza.

6.1.2 Gestione Utenti;

AdeR richiede la gestione del ciclo di vita delle utenze degli operatori e degli amministratori del sistema; gestione dell'architettura dei profili di accesso alle procedure informatiche.

Le richieste relative alla gestione delle utenze del Sistema Informativo di Gruppo devono essere veicolate attraverso canali prestabiliti e concordati fra le parti.

La parte richiedente si rende garante della correttezza delle informazioni comunicate nelle modalità suddette, ivi compresi i dati personali necessari al censimento di nuovi utenti, secondo quanto previsto dal GDPR.

In particolare, fanno parte del sotto processo le seguenti fasi:

- attivazione/disattivazione accessi utenti su richiesta di AdER;
- variazione profili assegnati agli utenti su richiesta di AdER;



- monitoraggio delle utenze con invio ad AdER dell'elenco di quelle per le quali si registra un mancato utilizzo per il periodo di 1 anno solare.

ORARIO DI SERVIZIO

Il servizio sarà erogato nei giorni lavorativi dalle ore 09:00 alle ore 17.00.

SLA DI SERVIZIO

Ogni richiesta relativa al servizio di Gestione degli Utenti deve essere presa in carico entro 4 ore.

Su base mensile viene calcolato l'indice di qualità IQ05 definito nell'allegato 1 al presente Capitolato.

È previsto un valore soglia il cui superamento comporta l'applicazione delle relative penali.

CANALI DI SERVIZIO

Tutte le richieste della AdER verso il Fornitore per il servizio di Gestione degli Utenti devono avvenire tramite mail alla casella gestione.utenti@coperemps.it da parte del Referente per la Sicurezza delle informazioni.

6.2 Servizio Gestione Sistemi

6.2.1 Configurazione e Gestione SW di base

AdeR richiede la predisposizione dell'hardware e delle componenti software necessarie per supportare le elaborazioni centrali sulla piattaforma Mainframe.

Il Fornitore garantisce la disponibilità delle piattaforme HW e SW di base e di ambiente necessarie per l'erogazione del servizio applicativo secondo l'orario di servizio sotto precisato, salvo gli intervalli di tempo concordati per la gestione e la manutenzione del sistema.

Il Fornitore, previa approvazione di AdeR, ha facoltà di apportare modifiche alle configurazioni hardware, software e di rete TLC predisposte



per gli ambienti, al fine di perseguire e migliorare obiettivi di qualità e di economicità. Le modifiche che possono avere un impatto sulle modalità di erogazione dei singoli servizi verranno sempre eseguite in sintonia ed in accordo con AdeR.

Il Change management si occupa dell'insieme di attività relative all'installazione e al versioning del software in uso rilasciato dal Fornitore, ovvero dalla software house CAD negli ambienti del Test/Collaudo e di Produzione del sistema mainframe Riscossione Sicilia.

In questa fase contrattuale non si prevedono rilasci di modifiche al software applicativo.

BASELINE

La configurazione del sistema mainframe dedicato a Riscossione Sicilia prevede una partizione zOS:

- PED0, partizione dedicata alla Produzione con potenza elaborativa di 150 Mips.

Per quanto riguarda lo Storage:

- PED0 – Produzione – storage di circa 14,5 Tera.

ORARIO DI SERVIZIO

I sistemi sono sempre attivi, a parte le finestre programmate per interventi di manutenzione. L'attività di monitoraggio viene eseguita dal Presidio Operativo ed è attiva 24 h x 7 gg anche per la gestione di eventuali problemi sistemistici, compreso il DB2.

Il presidio tecnico COMPS (Ufficio Sviluppo Esattorie), per la risoluzione degli inconvenienti, è attivo dalle ore 8:15 alle ore 17:00 di tutti i giorni lavorativi.

6.2.2 Disaster recovery

La funzione di "Disaster Recovery" richiesta consiste nella capacità di erogare i servizi indifferentemente da uno dei due poli informatici di Siena



e Firenze a disposizione del Fornitore. Ciò deve essere garantito attraverso opportune duplicazioni e distribuzioni di apparati HW, reti TLC, SW e quanto altro si renda necessario per la erogazione dei servizi. Nel caso che uno dei due siti di Siena e Firenze subisca danni di notevole entità e tali da pregiudicarne la funzionalità (ad esempio: terremoti, allagamenti, atti terroristici, etc.), il servizio verrebbe erogato dall'altro sito.

6.3 Servizio Gestione Esercizio

6.3.1 Esercizio Applicativo

Continuità operativa sistemi

Controllo dell'efficienza e del buon funzionamento del sistema mainframe, garantendo la continuità fisica e logica del servizio e predisponendo interventi atti a prevenire e contenere eventuali disservizi.

Continuità operativa LAN Centrale

Controllo continuità d'esercizio della LAN centrale predisponendo interventi atti a pervenire e contenere eventuali disservizi.; gestione e controllo del software sulle apparecchiature; coordinamento degli interventi sia di manutenzione ordinaria che straordinarie.

Erogazione applicativa

Presidio e gestione degli incidenti di tipo ICT.

6.3.2 Schedulazione

L'erogazione del servizio si articola nelle seguenti attività:

- Predisporre e gestire la schedulazione automatica dei flussi di lavoro nei CED del Consorzio, verificando l'avanzamento ed il corretto completamento dei passi procedurali. Le modalità di schedulazione delle procedure vengono indicate dagli utenti di AdeR (periodicità, eventuali 'time dependent', predecessori e successori), mentre le attività sono eseguite dal COMPS; Tale



schedulazione sarà minimale e funzionale soltanto al mantenimento in esercizio del sistema e allo scarico dei dati.

- Esaminare e risolvere le anomalie dei processi seguiti, effettuando, se necessario, interventi correttivi sulle procedure: a fronte di abend nelle elaborazioni, il Presidio Operativo segnala il problema alle funzioni competenti (Ufficio Sviluppo Esattorie, AdeR) coordinandosi con le medesime al fine di rimuovere l'anomalia rilevata e coinvolgendo, se necessario, i fornitori esterni (CAD per abend applicativi);
- Monitorare la durata delle lavorazioni: tale attività viene espletata dalle strutture sistemistiche del COMPS, che collaborano con le funzioni competenti (Presidio Operativo, Ufficio Sviluppo Esattorie AdeR) per l'ottimizzazione dei tempi e delle risorse impegnate,

ORARI DEL SERVIZIO

La finestra batch va dalle ore 19 alle ore 3 di tutti i giorni lavorativi. Il presidio per la risoluzione degli inconvenienti nelle elaborazioni è attivo dalle ore 7,25 alle ore 3 di tutti i giorni lavorativi e dalle ore 7,25 alle ore 14 del sabato.

7. GOVERNO DELLA FORNITURA

7.1 Modalità di erogazione

Tutti le attività dovranno essere rese secondo le modalità riportate in tabella:

Sede delle attività	Presso la sede del Fornitore
Mezzi di comunicazione	PEC, PEL, TELEFONO
Lingua	Italiano.
Giorni di servizio	24 x 7
Orario di servizio per i giorni feriali lavorativi	24 h



7.2 Consuntivazione dei servizi svolti

Su base periodica, AdeR incontrerà il Fornitore per effettuare la verifica dello stato di avanzamento delle attività.

La periodicità degli incontri e dei report sarà mensile, e AdeR si riserva in ogni momento la facoltà di richiedere verifiche aggiuntive anche con breve preavviso.

Tali incontri, oltre che al Responsabile del Fornitore, potranno essere estesi anche ad altre persone (capi progetto, team leader, ecc.) secondo necessità.

Con almeno 2 giorni lavorativi di anticipo, il Fornitore avrà cura di far pervenire al Direttore Esecutivo del Contratto:

- un consuntivo relativo al mese di fatturazione in corso, aggiornato al periodo in esame, riportante tutti gli elementi utili alla determinazione dei servizi effettivamente erogati in relazione alle voci contrattuali di costo e allo stato degli SLA erogati rispetto a quelli attesi ai fini del calcolo delle penali;
- un report, o sezione, che riassume, per il periodo in esame (mese solare precedente o settimane solari precedenti l'ultimo report), almeno le seguenti informazioni per i servizi definiti ai precedenti paragrafi:
 1. Eventuale stato avanzamento dei “piani di azioni di rimedio” aperti, definiti in relazione a periodi precedenti il periodo in esame;
 2. Descrizione generale delle attività di svolte nel periodo;
 3. Livello di servizio erogati nel periodo;
 4. Richieste aperte, in corso e concluse nel periodo (numero x tipo);
 5. Confronto tra gli SLA contrattualmente previsti ed erogati nel periodo;
 6. Eventuali criticità emerse nel periodo in esame.

Si procederà quindi ad una verifica puntuale circa lo stato delle attività affidate al Fornitore, allo scopo di determinare:

- l'avanzamento delle attività previste;
- eventuali cause di inadempienze del Fornitore;
- i vincoli, rischi, punti aperti, assunzioni, ecc. che sono emersi nel periodo e relativi piani di mitigazione;
- il nuovo piano di lavoro concordato.

Le verifiche potranno concludersi con un eventuale “piano di azioni di rimedio” per il Fornitore che si impegna a effettuare nei tempi e nei modi



stabiliti durante l'incontro stesso, qualora siano state rilevate criticità in merito alla qualità o alla quantità dei servizi erogati.

Al termine di ciascun incontro verrà redatto apposito verbale che dovrà essere inviato via PEC all'indirizzo indicato nel contratto al Direttore Esecutivo del Contratto di AdeR per condivisione e accettazione di quanto stabilito.

7.3 Indicatori di Qualità e Livelli di Servizio

In relazione alle attività che dovranno essere svolte e quindi inerenti gli aspetti di governo ed esecuzione della fornitura sono stati definiti i seguenti indicatori di qualità allegati al presente Capitolato:

- IQ01 – Disponibilità del Mainframe
- IQ02 – Disponibilità del CICS di Produzione
- IQ03 – Tempo di risoluzione degli incidenti
- IQ04 – Tempo di esecuzione delle richieste di servizio
- IQ05 – Tempo di presa in carico delle richieste a Gestione Utenti

Per ogni indicatore è previsto un valore soglia il cui superamento comporta l'applicazione delle relative penali.

8. VERIFICA DELL'ESECUZIONE DEL CONTRATTO

AdeR, ai sensi dell'art. 102 e 111 del D.lgs. 50/2016, procederà ad effettuare le verifiche e i controlli occorrenti ad accertare la regolare esecuzione del contratto.

Il Direttore dell'Esecuzione di AdeR in conformità a quanto previsto dall'art 18 del D.M. n. 49/2018, verificherà la corretta esecuzione dei servizi affidati. In relazione alla specifica tipologia di servizio oggetto di contratto, le attività di controllo del DEC sono indirizzate alla valutazione:

- della disponibilità vista end-user di ciascun servizio (rif. IQ01 – Disponibilità del Mainframe e IQ02 – Disponibilità del CICS di Produzione);
- della tempestività nella risoluzione di tutti i ticket di incident (rif. IQ03 – Tempo di Risoluzione degli Incidenti);
- della tempestività di attivazione ed esecuzione delle richieste di servizio a partire dalla richiesta di AdeR (rif. IQ04 – Tempo di esecuzione delle richieste di servizio e IQ05 – Tempo di presa in carico delle richieste a Gestione Utenti);

Il Direttore dell'Esecuzione di AdeR, anche avvalendosi di assistenti e di strutture di supporto effettuerà le verifiche, sottese alle predette valutazioni, tra il primo giorno solare ed entro il decimo solare del mese successivo al periodo di riferimento precedente la rilevazione, ossia mensile per IQ01, IQ02, IQ03 e trimestrale per IQ04 e IQ05, e comunque prima dell'emissione della fattura che avverrà con cadenza mensile.

Le predette verifiche verranno effettuate servendosi delle evidenze raccolte dal DEC mediante il contenuto del repository della fornitura, lettere, verbali, e-mail, Contratto, Strumenti resi disponibili da AdeR per il monitoraggio ed il controllo e di ogni altro elemento ritenuto dalla stessa utile per gli opportuni riscontri.

Verrà sempre redatto un verbale in contraddittorio con il Fornitore.

AdeR, tra il primo giorno solare ed entro il decimo solare del mese successivo al periodo di riferimento precedente la rilevazione, comunica al Fornitore - a mezzo e-mail - le risultanze delle verifiche effettuate. In tale sede può richiedere chiarimenti e/o documentazione integrativa e/o revisione del documento stesso assegnando al Fornitore 5 giorni lavorativi per i necessari riscontri e l'invio del rendiconto definitivo.

Il Fornitore, nel tempo massimo di 5 giorni lavorativi successivi, potrà presentare i propri giustificativi in forma scritta, evidenziando ogni circostanza e documentazione utile a supporto.

Qualora sia riscontrata una mancata, ritardata o non conforme esecuzione rispetto alle prescrizioni tecniche impartite nel presente Capitolato e nei relativi allegati, si procederà all'applicazione delle penali stabilite di cui al successivo paragrafo "Penali" del presente Capitolato.

AdeR, conclusi i controlli positivamente in assenza di contestazioni o, comunque, all'esito del contraddittorio sopradescritto - comunica il numero di Regolare Esecuzione che il Fornitore dovrà riportare nella fattura elettronica.

Alla conclusione delle predette attività il Fornitore avrà la facoltà di presentare le proprie eventuali contestazioni, procedendo alla formulazione delle relative riserve. Qualora l'esplicitazione e la quantificazione delle riserve non sia possibile al momento della formulazione delle stesse, il Fornitore avrà l'onere di esplicitare per iscritto e via PEC, a pena di decadenza, nel termine di quindici giorni dall'emissione di detto certificato, le cifre di compenso cui crede di aver diritto e le ragioni di ciascuna domanda. Il DEC, nei successivi quindici giorni, comunicherà al Fornitore le sue motivate deduzioni.

Nel caso in cui il Fornitore non abbia esplicitato le proprie eventuali riserve nel modo e nel termine sopraindicati, i controlli tecnico contabili effettuati dal DEC s'intendono definitivamente accertati e il Fornitore decade dal diritto di far valere in qualunque termine e modo le riserve o le domande che ad essi si riferiscono.

Le riserve non espressamente confermate sul certificato di ultimazione delle prestazioni (Regolare Esecuzione Finale) si intendono abbandonate.

9. PENALI

Si rappresentano di seguito le azioni contrattuali, espresse come applicazione di penali derivanti dal raggiungimento/superamento dei valori soglia caratterizzanti gli indicatori di qualità definiti nell' allegato-Indicatori di qualità.

IQ01 – Disponibilità del Mainframe	Penali
Per il raggiungimento del valore soglia IQ01 = 99,90%	0,03% del valore del contratto nel periodo di riferimento dell'IQ in parola
Per ogni ulteriore superamento del valore soglia	0,05% del valore del contratto nel periodo di riferimento dell'IQ in parola

IQ02 – Disponibilità del CICS di Produzione	Penali
Per il raggiungimento del valore soglia IQ02 = 95%	0,03% del valore del contratto nel periodo di riferimento dell'IQ in parola
Per ogni ulteriore superamento del valore soglia	0,05% del valore del contratto nel periodo di riferimento dell'IQ in parola

IQ03 – Tempo di risoluzione degli incidenti	Penali
Per il raggiungimento del valore soglia IQ03 = 85%	0,03% del valore del contratto nel periodo di riferimento dell'IQ in parola
Per ogni ulteriore superamento del valore soglia	0,05% del valore del contratto nel periodo di riferimento dell'IQ in parola

IQ04 – Tempo di esecuzione delle richieste di servizio	Penali
---	---------------



Per il raggiungimento del valore soglia IQ04 = 85%	0,03% del valore del contratto nell periodo di riferimento dell'IQ in parola
Per ogni ulteriore superamento del valore soglia	0,05% del valore del contratto nell periodo di riferimento dell'IQ in parola

IQ05 – Tempo di presa in carico delle richieste per Gestione Utenti	Penali
Per il raggiungimento del valore soglia IQ05 = 85%	0,03% del valore del contratto nell periodo di riferimento dell'IQ in parola
Per ogni ulteriore superamento del valore soglia	0,05% del valore del contratto nell periodo di riferimento dell'IQ in parola

L'irrogazione delle penali non esclude il diritto di AdeR di agire per il ristoro del maggior danno subito, né esonera in nessun caso il Fornitore dall'adempimento dell'obbligazione per la quale si è reso inadempiente e che ha determinato l'applicazione della penale.

L'importo massimo delle penali applicate non potrà superare il 10% del valore complessivo contrattuale, pena la risoluzione del contratto.

IL RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO

Nicola Santojanni

(Firmato digitalmente)

Allegati:

- Allegato 1 al CT - Indicatori di Qualità;



ALLEGATO 1 Indicatori di Qualità

I servizi forniti dal Fornitore saranno monitorati attraverso indicatori di qualità (IQ) come dettagliato nei successivi paragrafi.

La classificazione e valutazione di tutti i KPI sarà effettuata al fine di:

- monitorare la qualità dei Servizi forniti;
- identificare le specifiche azioni correttive da applicare.

La qualità dei Servizi forniti viene rilevata attraverso la misurazione dei seguenti SLA:

- SLA relativo alla gestione della disponibilità dei servizi;
- SLA relativo alla gestione degli Incidenti;
- SLA relativo alla presa in carico delle richieste;
- SLA relativo alla esecuzione delle richieste.

In caso di mancato raggiungimento dei Livelli di Servizio, il Fornitore dovrà investigarne prontamente le cause e fornire informativa a AdER sulle soluzioni individuate per riportare lo SLA sui valori target.

AdER accetta di risolvere eventuali problemi riconducibili a proprie responsabilità che impediscono al Fornitore di soddisfare i Livelli di Servizio.

Indicatori di Qualità (IQ)

Di seguito gli indicatori utili alla misurazione dei servizi in perimetro.

IQ01 - Disponibilità del sistema Mainframe:

Percentuale di tempo in cui il sistema operativo z/OS di produzione è stato attivo al netto dei malfunzionamenti. Il periodo di osservazione è mensile; si calcola con la formula:

$$IQ01 = (T_{tot} - T_{stop}) / T_{tot} * 100$$

in cui:

T_{tot} = ore finestra servizio X n.ro giorni periodo

T_{stop} = differenza tra il tempo di realizzazione intervento (Data/ora) ed il tempo segnalazione all'Erogante della difformità del servizio (Incident) (Data/ora) riferito all'i-esimo intervento per segnalazione bloccante (severità 1), tenendo conto della finestra di servizio. Non sono da considerare le ore in cui il servizio è comunque garantito da soluzioni temporanee (workaround).

Il valore target per le finestre di servizio indicate per ciascuna funzionalità, sono:

Valori Target IQ01

<u>Funzionalità</u>	<u>Descrizione</u>	<u>Finestra di Servizio</u>	<u>IQ01 - Disponibilità</u>
Hardware Mainframe	Tempo in cui l'elaboratore mainframe principale è attivo con il sistema operativo z/OS	Dalle 00:00 alle 24:00	99,90%

IQ02 - Disponibilità dei Cics di Produzione:

Percentuale di tempo in cui il sistema Cics di Produzione sistema operativo z/OS di produzione è stato attivo al netto dei malfunzionamenti. Il periodo di osservazione è mensile; si calcola con la formula:

$$IQ02 = (T_{tot} - T_{stop}) / T_{tot} * 100$$

in cui:

T_{tot} = ore finestra servizio X n.ro giorni periodo

T_{stop} = differenza tra il tempo di realizzazione intervento (Data/ora) ed il tempo segnalazione all'Erogante della difformità del servizio (Incident) (Data/ora) riferito all'i-esimo intervento per segnalazione bloccante (severità 1), tenendo conto della finestra di servizio. Non sono da considerare le ore in cui il servizio è comunque garantito da soluzioni temporanee (workaround).

Valori Target IQ02

<u>Funzionalità</u>	<u>Descrizione</u>	<u>Finestra di Servizio</u>	<u>IQ01 - Disponibilità</u>
Disponibilità CICS	Tempo in cui il sistema CICS di Produzione è attivo	Dalle 08:30 alle 16:30	95,00%

IQ03 - Tempo di risoluzione degli incidenti:

Percentuale di incidenti critici risolti nel tempo previsto, in base alla criticità. Il periodo di osservazione è mensile; si calcola con la formula:



$$IQ03 = N_{intime} / N_{totali} * 100$$

in cui:

N_{intime} = Numero di incidenti risolti entro il termine previsto in base alla criticità

N_{totali} = Numero totali di incidenti risolti nel periodo.

Il tempo di risoluzione è l'intervallo in ore/minuti tra la segnalazione di difformità del servizio (Incident) e il rilascio della soluzione.

Il termine di risoluzione atteso dipende dalla severità dell'incidente, riportata nella seguente tabella:

Severità 1	Bloccante: Un qualsiasi evento che comporti un grave deterioramento nelle funzionalità in ambito tale da non permettere agli utenti di proseguire nelle loro attività.
Severità 2	Blocco parziale: Un qualsiasi evento che comporti un significativo deterioramento nelle funzionalità in ambito, ma che si può bypassare ovvero che consente comunque di proseguire le operazioni.
Severità 3	Non Bloccante: Un qualsiasi evento che non necessita di intervento urgente in quanto causa un degrado di prestazione tollerabile per periodi limitati.

I tempi di risoluzione attesi sono i seguenti:

Per incidenti di severità 1 tempo di soluzione atteso 4 ore.

Per incidenti di severità 2 tempo di soluzione atteso 8 ore.

Per incidenti di severità 3 tempo di soluzione atteso secondo pianificazione.

Nel caso in cui la differenza $N_{totali} - N_{intime}$ sia minore o uguale a 1 non si avrà l'applicazione di alcuna penale.

Il valore atteso di IQ03 è 85% su base mensile.

IQ04 - Tempo di esecuzione delle richieste di servizio:

Percentuale di richieste di servizio eseguite entro i tempi pianificati. Il periodo di osservazione è trimestrale; si calcola con la formula:

$$IQ04 = N_{intime} / N_{totali} * 100$$

in cui:



N_{intime} = Numero di richieste di servizio completate entro il termine pianificato

N_{totali} = Numero totale di richieste di servizio completate nel periodo.

Nel caso in cui la differenza $N_{totali} - N_{intime}$ sia minore o uguale a 1 non si avrà l'applicazione di alcuna penale.

Il valore atteso di IQ04 è 85% su base trimestrale.

IQ05 - Tempo di presa in carico delle richieste a Gestione Utenti:

Percentuale di richieste a Gestione Utenti prese in carico entro 4 ore. Il periodo di osservazione è trimestrale; si calcola con la formula:

$$IQ05 = N_{intime} / N_{totali} * 100$$

in cui:

N_{intime} = Numero di richieste a Gestione Utenti completate entro il termine pianificato

N_{totali} = Numero totale di richieste a Gestione Utenti completate nel periodo.

Nel caso in cui la differenza $N_{totali} - N_{intime}$ sia minore o uguale a 1 non si avrà l'applicazione di alcuna penale.

Il valore atteso di IQ05 è 85% su base trimestrale.