Finanziato dall'Unione europea
NextGenerationEU

Appalto per la fornitura di un servizio di migrazione al cloud di applicativi software Contabilità finanziaria e bilancio, Protocollo informatico, Conservazione documentale, Atti e Segreteria, Albo e trasparenza nell'ambito del PNRR - M1C1 – Investimento 1.2 - Abilitazione al cloud per le PA locali Comuni

CUP: E91C22000420006

CIG: _____

Allegato tecnico

Sommario

Art.1 Contesto di riferimento.....2
Art. 2 Oggetto.....3
A. DESCRIZIONE.....3
B. CARATTERISTICHE FUNZIONALI RICHIESTE.....5
Art. 3 Assistenza, manutenzione e continuità della soluzione fornita.....7
A. ASSISTENZA E MANUTENZIONE (Service Level Agreement).....7
B. MANUTENZIONE CORRETTIVA.....7
C. MANUTENZIONE ADEGUATIVA.....8
D. MANUTENZIONE SISTEMISTICA.....9
E. DISPONIBILITA' DELL'APPLICATIVO.....9

Art.1 Contesto di riferimento

Il Comune di Castenaso si trova nelle condizioni di seguito descritte. Con la presentazione dell'offerta, il Fornitore dà atto di ben conoscerle e di averne tenuto conto, in ogni loro aspetto, ai fini della stipulazione del contratto:

1. le postazioni di lavoro sono tutte dotate di sistema operativo Microsoft Windows.
2. Il file server è gestito da un Server Microsoft Windows Server, il pacchetto produttività (foglio elettronico, elaboratore testi, presentazioni, ecc.) è Libre Office.
3. Nella seguente tabella sono indicate le attuali procedure, la modalità di erogazione, il Fornitore del software, la software house a cui viene affidata la migrazione, e il numero di utenti, che costituisce il punto di partenza per la migrazione in cloud dei servizi:

Software	**Software House di origine**	**Scenario di origine**	**Scenario di destinazione**	**Software House di destinazione**	**Numero utenti**
Contabilità Finanziaria e Contabilità Armonizzata	ADS Gruppo Finmatica S.p.a.	IaaS non qualificato	SaaS - Aggiornamento	ADS Gruppo Finmatica S.p.a.	Illimitati
Bilancio, programmazione e Controllo (indicatori di Bilancio, Contabilità Analitica e Analisi Stragegica)	ADS Gruppo Finmatica S.p.a.	IaaS non qualificato	SaaS – Aggiornamento	ADS Gruppo Finmatica S.p.a.	Illimitati
Cassa Economale Web	ADS Gruppo Finmatica S.p.a.	IaaS non qualificato	SaaS – Aggiornamento	ADS Gruppo Finmatica S.p.a.	Illimitati
Protocollo Informatico (documentale)	ADS Gruppo Finmatica S.p.a.	IaaS non qualificato	SaaS – Aggiornamento	ADS Gruppo Finmatica S.p.a.	Illimitati
Conservazione documentale sostitutiva atti, protocollo e fatture	ADS Gruppo Finmatica S.p.a.	IaaS non qualificato	SaaS – Aggiornamento	ADS Gruppo Finmatica S.p.a.	Illimitati
Atti e Segreteria	ADS Gruppo Finmatica S.p.a.	IaaS non qualificato	SaaS – Aggiornamento	ADS Gruppo Finmatica S.p.a.	Illimitati

Gestione Messi e Albo Pretorio on line	ADS Gruppo Finmatica S.p.a.	IaaS non qualificato	SaaS – Aggiornamento	ADS Gruppo Finmatica S.p.a.	Illimitati
Trasparenza e Anticorruzione	ADS Gruppo Finmatica S.p.a.	IaaS non qualificato	SaaS – Aggiornamento	ADS Gruppo Finmatica S.p.a.	Illimitati

Art. 2 Oggetto

La finalità che il contratto intende perseguire è la trasformazione digitale nel contesto della Missione 1 Componente 1 del PNRR, finanziato dall'Unione europea all'interno dell'iniziativa NextGenerationEU, l'Investimento 1.2 "ABILITAZIONE AL CLOUD PER LE PA LOCALI".
Il contratto ha per oggetto la fornitura di un servizio di migrazione al cloud di applicativi software Bilancio, Contabilità, Protocollo Informatico, Conservazione documentale, Atti e Segreteria, Albo e Trasparenza nell'ambito del PNRR - M1C1 – Investimento 1.2 - Abilitazione al cloud per le PA locali Comuni, pubblicato su piattaforma https://areariservata.padigitale2026.gov.it/ in data 19/04/2022. L'oggetto del contratto è perciò costituito dalla migrazione in sicurezza dei seguenti servizi e già in elenco nell'istanza di partecipazione del 10/06/2022 al bando in parola, e del relativo decreto di finanziamento del PDCM del 30/06/2022 numero 28 - 2 / 2022 - PNRR:

- protocollo
- albo pretorio
- contabilità e ragioneria
- gestione economica
- conservazione sostitutiva
- trasparenza
- ordinanze

La migrazione dei servizi in SaaS, nonché il trasferimento in sicurezza IaaS/PaaS, dovranno essere realizzati conformemente a quanto indicato nell'allegato 2 dell'avviso "Abilitazione al Cloud per le PA Locali " a valere sul PIANO NAZIONALE DI RIPRESA E RESILIENZA - MISSIONE 1 - COMPONENTE 1 - INVESTIMENTO 1.2 "ABILITAZIONE AL CLOUD", qui integralmente richiamato e che risulta pubblicato in data 19/04/2022 su piattaforma https://areariservata.padigitale2026.gov.it/ nella sezione avvisi, dovranno inoltre essere basati su data center certificato secondo gli standard ISO/IEC 27001 e ISO/IEC 27018.

A. DESCRIZIONE

Il servizio oggetto dell'affidamento ha come obiettivo il setup e l'utilizzo di sistemi software il più possibile interoperabili e aperti che garantiscano elevate possibilità di integrazione e interazione e che consentano di rispondere in maniera più efficiente agli obblighi previsti dalle normative, consentano di rendere più snella ed efficace l'azione amministrativa del nostro Ente, consentano di rendere trasparente l'attività e maggiormente interattivo il rapporto con l'esterno, la connessione tra diversi applicativi anche se forniti da terzi, avviando contestualmente un processo di razionalizzazione complessiva della spesa ed innalzando la qualità dei servizi erogati. La pubblicazione da parte di AGID del "Piano Triennale per l'Informatica nella Pubblica

Amministrazione Edizione 2024-2026", che, in continuità con il piano Triennale 2022-2024 conferma tra gli elementi principali della trasformazione al digitale principi quali "Cloud First", "Once Only" e "interoperabilità" rafforza ulteriormente la direzione intrapresa e cioè quella di dotarsi di sistemi informatici che scongiurino la ripetizione e il reinserimento di documenti, anagrafiche e contenuti già gestiti e resi disponibili da sistemi e soggetti terzi sia interni che esterni al Comune.
Il servizio richiesto comprende anche le seguenti attività:

1. Installazione, attivazione e configurazione del sistema informativo fornito;
2. Conversione mediante recupero completo degli archivi informatici e dei dati in essi contenuti utilizzati dalle procedure attualmente in uso presso l'Ente e la loro migrazione all'interno del DBMS del nuovo software;
3. Avviamento delle procedure con i dati dell'Amministrazione convertiti e convalidati;
4. Personalizzazione degli applicativi, quando e laddove difformi rispetto ai processi di lavoro dell'Ente;
5. Formazione all'uso delle procedure del personale sia tecnico che operativo;
6. Assistenza erogata tramite servizio di helpdesk di primo e secondo livello;
7. Manutenzione del software: correttiva, di adeguamento normativo e di manutenzione sistemistica della piattaforma applicativa presso il Data Center in cloud per tutta la durata contrattuale e il cui costo dovrà essere incluso nel corrispettivo dovuto per l'erogazione del servizio;
8. Conservazione digitale dei documenti informatici gestiti dalla nuova piattaforma software in base a quanto previsto dalla normativa vigente con migrazione dei dati dall'attuale Conservatore;
9. Gestione Cloud - Servizi di fornitura, gestione e amministrazione dell'infrastruttura e dei servizi Cloud.
10. I servizi oggetto della presente dovranno essere i seguenti:
    1. **Attività di migrazione** delle seguenti soluzioni applicative e relativi dati in cloud:
        1. Integrazione Conservazione Sostitutiva Atti
        2. Integrazione Conservazione Sostitutiva Protocollo
        3. Atti Amministrativi
        4. Connettore Sigillo Elettronico Integrato
        5. Gestione Messi e Albo Pretorio On Line
        6. Gestione Protocollo Informatico e Flussi Documentali
        7. Visualizzatore Affari Generali per SFERA
        8. Trasparenza e Anticorruzione
        9. Smart*Desktop
        10. Universi business objects – Contabilità Enti Locali Armonizzata
        11. Sistema contabile armonizzato
        12. Funzionalità armonizzate decentrate
        13. Integrazione Conservazione Sostitutiva Fatture/Distinte/Atti di Liquidazione
        14. Fatturazione Elettronica: integrazione con SDI
        15. Smart*Images
        16. Integrazione piattaforma SIOPE-Plus
        17. IBI - Indicatori di bilancio
        18. CGS - Contabilità Analitica e Analisi Strategica
        19. Cassa economale web

20. Business Intelligence Embedded
2. **Canone Cloud** – servizio Saas per 36 mesi **comprensivo di manutenzione e assistenza software**

B. CARATTERISTICHE FUNZIONALI RICHIESTE

Le caratteristiche funzionali richieste sono di seguito elencate.
Tutta la soluzione funzionerà seguendo le indicazioni previste dalle linee d'indirizzo dell'Agenda Digitale Italiana e del Piano triennale per l'informatica nella Pubblica Amministrazione, in modalità CLOUD cioè con i dati e le applicazioni residenti in una server farm/datacenter certificata raggiungibile tramite la rete Internet o VPN (intendendo raggiungibile sia per i dati che per le applicazioni).
Le procedure applicative che implementano la soluzione devono essere realizzate in modalità web nativa con possibilità di accesso da qualunque postazione di elaborazione dotata di connessione internet e browser web, utilizzando anche strumenti "mobile", tutti i giorni a tutte le ore.
Il sistema informativo implementato dalla soluzione deve tendere all'interoperabilità attuale e futura con i diversi applicativi mettendo a disposizione connettori, API e services E2E quando invocati da altri applicativi, in particolare per quanto riguarda la migrazione delle attuali Web Service che permettono ad applicativi in uso presso i servizi dell'Ente di interoperare con il Protocollo Informatico.
Deve essere possibile ridurre gli errori, le perdite di informazioni e i tempi di ricerca dei documenti, rendendo semplice, rapida ed efficace la consultazione e la gestione di archivi e documenti attraverso un sistema di dematerializzazione dei procedimenti, con l'obiettivo finale di eliminare gli archivi cartacei.
La soluzione deve permettere la valutazione delle produttività nei procedimenti amministrativi.
Deve essere possibile il salvataggio delle attività in corso di lavorazione in qualsiasi momento e la successiva ripresa delle stesse dal medesimo punto e con i medesimi dati salvati (recupero della sessione). Le applicazioni devono poter generare stampe ed effettuare interrogazioni tramite opportune procedure.
La soluzione deve fornire un sistema di gestione documentale, alimentato e consultabile da tutte le aree dell'Amministrazione. Dovrà permettere una gestione avanzata del documento elettronico, dalla formazione o ricezione alla predisposizione dei documenti finalizzata alla conservazione digitale a norma.
Deve essere presente un help in linea contestuale.
La soluzione deve permettere la possibilità di gestire gli utenti del sistema (autenticazione e autorizzazione) e deve prevedere l'acquisizione dei nomi utenti dal sistema di autenticazione accessi di Active Directory.
La soluzione deve permettere il diretto collegamento del sistema informativo-gestionale con il portale web dell'Amministrazione Trasparente per la pubblicazione automatica dei dati, dei documenti e degli elenchi richiesti dalla normativa (Dlgs. 33/2013) e per la pubblicazione automatica degli Atti verso il portale web dell'Albo Pretorio.
Laddove necessario, la soluzione deve permettere l'apposizione della firma digitale, non solo tramite smart-card o token USB, ma anche tramite sistemi di firma remota, tramite generatore fisico di OTP o di opportuna "APP".
L'applicazione deve poter correttamente utilizzare gli scanner in uso presso le postazioni di protocollo e altri uffici nonché le stampanti in dotazione agli uffici stessi.

Il sistema deve poter essere integrato con suite di office automation sia proprietarie, come Microsoft Office, che libere o open source come Libreoffice.
Dovranno essere incluse nell'offerta tutte le attività di modellazione e/o personalizzazione di documenti e modelli in fase d'avviamento, al fine di riprodurre il più fedelmente possibile quelli in uso presso i diversi servizi della Stazione Appaltante.
Deve essere adottato un sistema di accounting che mantenga log dettagliati degli accessi degli operatori e delle operazioni effettuate.
Deve essere garantita l'esportazione, in qualsiasi momento, dell'intera base di dati (inclusi gli indici o metadati utilizzati per implementare le funzionalità del software stesso) in formato standard, aperto e documentato.
Devono essere rese possibili, utilizzando le sole funzionalità dell'applicazione, l'estrazione dei dati e la generazione di documenti nei formati standard (CSV, XML, file plain text, formati Open Document ODT e ODS) da destinare ad altri utilizzi.
L'attività integrativa rispetto alla migrazione dei sistemi in modalità Lift & shift consiste nella migrazione o upgrade del database Oracle alla versione 19.
La soluzione applicativa al termine della configurazione utilizzerà esclusivamente connessioni sicure. La comunicazione applicativa, sia se esposta verso Internet ma anche se utilizzata attraverso un canale VPN, avverrà mediante cifratura TLS ed il servizio di Presentazione esporrà l'applicativo web tramite protocollo HTTPS.
La configurazione dei servizi e delle componenti software di base da rendere disponibile dovrà contenere i seguenti componenti:

- Utilizzo delle Infrastructure del Cloud (Virtual Machine);
- Servizio di supporto Sistemistico avanzato alle Infrastrutture
- Servizio di supporto Specialistico sulle basi dati: Database Administrator
- Servizio di gestione del Backup degli archivi e dell'infrastruttura virtuale
- Servizio di offline backup - Storage Snapshot
- Servizio di Pubblicazione sicura dei servizi e delle infrastrutture
- Servizio di controllo accesso Amministratori di Sistema
- Servizio di Proactive Monitoring dell'infrastruttura e dei servizi;
- Servizio di Back Up Log Control - Controllo giornaliero dei log;
- Servizio di Disaster recovery DATI
- Servizio di Disaster recovery INFRASTRUTTURE applicative
- Diritto all'utilizzo delle componenti software di base Windows e loro aggiornamenti di sicurezza,
- Diritto all'utilizzo delle componenti software di base Linux e loro aggiornamenti di sicurezza,
- NETSECURITY – Servizi avanzati di cyber security
- Servizi di aggiornamento di prodotti Embedded alla suite applicativa
- Servizi di Manutenzione Applicativi prodotti da terze parti inseriti nella suite applicativa;
- Supporto sistemistico agli applicativi

Il servizio Virtual machine as a Service deve prevedere l'utilizzo da parte dell'Ente, tramite la rete Internet o VPN (Virtual Private Network), di server ed apparati virtuali, creati su hardware dislocato in una server farm del fornitore dislocate sul territorio Italiano e conformi agli standard ISO 27001, comprendente:

- la creazione di una VLAN dedicata per l'Ente
- la creazione iniziale dei server/apparati virtuali
- l'utilizzo delle risorse (server / apparati) messe a disposizione dal fornitore presso la propria server farm;
- il supporto sistemistico sull'infrastruttura di virtualizzazione – hardware - storage

Art. 3 Assistenza, manutenzione e continuità del servizio

Sono pure obblighi dell'appaltatore quelli di seguito individuati:

A. ASSISTENZA E MANUTENZIONE (Service Level Agreement)

Il Fornitore, nel periodo contrattuale, dovrà garantire opportuna assistenza funzionale tramite gli strumenti e con le modalità di seguito individuate:

- Help Desk di primo livello tramite ticketing Web per usufruire dell'assistenza sulle procedure. Il sistema dovrà consentire di contattare il servizio di assistenza attraverso la compilazione di una form preimpostata con la quale inoltrare, mediante la rete internet, la richiesta. Del ticket aperto deve essere data contezza tramite un invio di e-mail sia all'indirizzo del richiedente sia ad un indirizzo e-mail fornito dall'Amministrazione.
- Il Fornitore indicherà l'URL da dove sarà possibile accedere alla form di richiesta di intervento.
- Il servizio di help desk di primo livello dovrà essere raggiungibile 24 ore al giorno per sette giorni la settimana e per 365 giorni l'anno. L'help desk dovrà dare riscontro alla presa in carico della segnalazione di un disservizio con l'apertura di un trouble ticket secondo le SLA riportate al successivo punto E, fornendo all'Amministrazione il numero del ticket aperto. Il Fornitore dovrà interfacciarsi costantemente con l'Amministrazione durante le fasi di lavorazione di un trouble ticket, aggiornandolo sull'avanzamento dei lavori necessari alla risoluzione del disservizio segnalato e formalizzando tempestivamente la proposta di chiusura del ticket.
- Help Desk di secondo livello, erogato tramite assistenza telefonica. Per risolvere rapidamente problematiche tecniche o ottenere supporto informatico o qualora i ticket aperti con l'help desk di primo livello non diano risposte entro le SLA convenute (descritte di seguito) è necessario, da parte del Fornitore, mettere a disposizione tecnici specializzati che garantiscano assistenza Help Desk telefonica per tutti i settori dell'Amministrazione. Il servizio dovrà essere attivo nei giorni lavorativi, dal lunedì al venerdì dalle 08.00 alle ore18.00 per tutta la durata del contratto.
- Il Fornitore dovrà comunicare all'Amministrazione uno o più numeri telefonici da contattare per ottenere l'assistenza di secondo livello.

B. MANUTENZIONE CORRETTIVA

La manutenzione correttiva comprende tutte le attività volte alla diagnosi e quindi alla rimozione delle cause e degli effetti del malfunzionamento delle procedure e dei programmi in esercizio, comunque verificatesi (ad es.: blocco dell'applicazione/funzione, differenze tra l'effettivo funzionamento del software applicativo e quello atteso, come previsto dalla documentazione, o comunque determinato dai controlli che vengono svolti durante l'attività degli utenti), garantendo

nei tempi previsti il completo ripristino delle funzionalità degli applicativi oggetto dell'appalto anche attraverso attività di supporto on-site.
Sono altresì oggetto di interventi di manutenzione correttiva i malfunzionamenti derivanti da difetti (errori presenti nel software, latenti finché non rilevati, che danno luogo a malfunzione) presenti nel codice sorgente e non rilevati durante il ciclo di sviluppo, collaudo e test della specifica applicazione.
Per malfunzioni derivanti da difetti non imputabili al software applicativo ma ad errori tecnici, operativi (utilizzo scorretto dell'applicativo) o ad altre componenti tecnologiche infrastrutturali (ad es. software di base, d'ambiente, rete) i servizi di manutenzione correttiva dovranno comunque assicurare un valido supporto all'attività diagnostica sulla causa della specifica malfunzione, la cui soluzione è comunque demandata ad altre strutture.

C. MANUTENZIONE ADEGUATIVA

La manutenzione adeguativa comprende tutte le attività di manutenzione volte ad assicurare la costante aderenza degli applicativi all'evoluzione dell'ambiente tecnologico del sistema informativo ed al cambiamento dei requisiti (organizzativi, normativi, d'ambiente) ed include in maniera indicativa ma non esclusiva:

1. Costante aggiornamento delle componenti software/firmware all'ultima release disponibile sul mercato e dei sistemi e dei moduli già realizzati, collaudati e in produzione, nel caso di modifiche e aggiornamenti normativi;
2. Adeguamenti dovuti a seguito di cambiamenti di condizioni al contorno (ad esempio per variazioni al numero utenti, miglioramenti delle performances, aumento delle dimensioni delle basi dati, etc.);
3. Costante allineamento delle procedure e dei programmi all'evoluzione dell'ambiente tecnologico della soluzione, come ad esempio l'innalzamento dei livelli di software di base (cambi di versione dei SO) o l'introduzione di nuove apparecchiature, in un contesto generale di compatibilità con l'esistente, o l'introduzione di nuovi prodotti o modalità di gestione del sistema;
4. Migrazioni di piattaforma;
5. Adeguamenti dovuti a seguito di cambiamenti organizzativi, nuove disposizioni di legge, regolamenti, direttive in ambito nazionale o sovranazionale da effettuarsi nei tempi utili affinché il sistema informativo sia sempre a norma e consenta agli uffici la normale e completa erogazione dei servizi ad essi afferenti;

Relativamente agli interventi di manutenzione adeguativa a seguito di nuove disposizioni di legge e/o regolamenti e/o direttive in ambito nazionale o sovranazionale, si precisa che comunque il Fornitore, anche in assenza di esplicita richiesta da parte dell'ente è tenuto a:

1. Tenersi aggiornato sulle modifiche di normativa;
2. Darne comunicazione alla Stazione Appaltante;
3. Realizzare entro i termini stabiliti per legge gli interventi in questione, precisando che in tale fattispecie la mancata realizzazione dei necessari interventi di manutenzione adeguativa è in ogni caso responsabilità del Fornitore, a cui si potranno addebitare le penali per mancata consegna nei termini (che in mancanza di comunicazione esplicita da parte della Stazione Appaltante sono quelli stabiliti dalla normativa) oltre ad eventuali risarcimenti del danno nei confronti della Stazione Appaltante;
4. **Tali interventi di manutenzione adeguativa saranno totalmente a carico del Fornitore**;

Si precisa comunque che tutti i moduli oggetto della fornitura si intendono coperti da manutenzione per il periodo in cui l'Amministrazione si impegna a pagare il canone d'uso per il servizio.

D. MANUTENZIONE SISTEMISTICA

L'assistenza sistemistica deve essere finalizzata alla completa gestione dei sistemi del Fornitore (fisici e/o in ambiente virtualizzato) intesi ciascuno nel complesso della propria architettura funzionale e delle relative banche dati, alla prevenzione, al monitoraggio ed alla risoluzione di tutte le problematiche, nessuna esclusa (*business continuity*).
Deve assicurare la continuità operativa ed il mantenimento ottimale delle performance di tutte le componenti l'infrastruttura IT (sistemi, sottosistemi, applicazioni e servizi) attraverso attività tecnico sistemistiche riguardanti il software di base, d'ambiente, virtualizzato, i database.

E. DISPONIBILITA' DEL SERVIZIO

I servizi oggetto del presente affidamento dovranno essere erogati nel pieno rispetto dei livelli di servizio di seguito descritti.
Per livello di servizio si intende una misura (o combinazioni di misure, o condizioni contrattuali) che rappresenta, nell'erogazione del servizio, il grado di soddisfacimento dei requisiti del committente, rispetto a determinate caratteristiche attese.
Il livello di servizio assume un'importanza strategica in uno scenario di utilizzo SaaS della piattaforma, in tale contesto il funzionamento, la disponibilità e funzionalità del sistema dipendono quasi esclusivamente dal Fornitore della piattaforma.
La piattaforma dovrà garantire un livello di disponibilità, calcolato su base mensile, maggiore o uguale al 99,5%; ai fini di limitare i disagi agli utilizzatori ed all'utenza, la ditta dovrà applicare tutte le soluzioni tecniche ed organizzative disponibili "allo stato dell'arte" per evitare interruzioni improvvise del servizio o di parte delle funzionalità all'interno "dell'orario lavorativo giornaliero".
Le attività di manutenzione programmata dovranno avvenire all'infuori dell'orario lavorativo giornaliero e dovranno essere pianificate e comunicate alla Stazione Appaltante con almeno 48h di preavviso.
Le attività di manutenzione urgenti dovranno essere comunicate alla Stazione Appaltante con il maggior anticipo possibile e comunque almeno 2h prima dello svolgimento delle stesse; dovranno inoltre essere svolte, se possibile, al di infuori dell'orario lavorativo giornaliero e comunque concordate con il Comune di Castenaso.
In caso di totale o parziale non funzionamento, il Fornitore dovrà porvi rimedio nel rispetto delle condizioni minime indicate nella tabella seguente, che pone in relazione le attività oggetto del contratto, le condizioni di servizio ed i valori di soglia di riferimento.
I valori di soglia si riferiscono ai minuti o ore lavorative dalla data e ora di comunicazione del problema ai canali di Call Center del Fornitore di servizi o di rilevamento dei problemi stessi da parte del Fornitore.

SLA sulla disponibilità dei servizi applicativi

Il servizio standard è erogato secondo uno SLA per l'uptime annuale dal valore minimo del 99%.
I tempi di indisponibilità del servizio sono considerati come downtime e sono calcolati a partire dalla segnalazione da parte del cliente fino alla nuova disponibilità:

- Uptime del Data Center del 99,95% (presidio degli impianti con copertura h24 365 giorni annui)

- Uptime dei Server del 99% (sistema di controllo con reperibilità con copertura h24 365 giorni annui)
- Uptime dei Servizi Applicativi del 99% (riferibile al periodo lun-ven 08:30-17:30, sab 08:30-13:30)
-

Tabella di Uptime Annuale: 99.99% sono 53 minuti; 99.9% sono 9 ore; 99.5% sono 2 giorni; 99% sono 4 giorni

Gestione delle Richieste di Assistenza

Si definiscono le seguenti tipologie di richieste di assistenza da parte dell'Ente alle quali corrisponde un diverso livello di reazione da parte del Fornitore, in termini di tempo di presa in carico e di tempo di risposta, da parte del Service Desk come di seguito indicato.

Tipologia	Tempo di presa in carico	Tempo di risposta
Informazione diversa da assistenza SLA non applicabile	/	/
1. l'intera applicazione è indisponibile agli utenti	1	2
2. funzionalità critiche dell'applicazione sono indisponibili agli utenti	4	8
3. funzionalità non critiche dell'applicazione sono indisponibili agli utenti	8	16
4. funzionalità non critiche dell'applicazione sono indisponibili, ma non c'è immediato impatto sulla operatività degli utenti	12	48
5. richiesta di assistenza generica/chiarimenti	16	Non applicabile

Le attività di gestione della richiesta vengono così definite:

Presa in carico	È espressa in ore lavorative dal momento della richiesta e si concretizza con l'avvenuto contatto fra il Richiedente ed il servizio di supporto tecnico del Fornitore; laddove il richiedente non fosse reperibile nel momento in cui viene contattato da parte del supporto tecnico, verrà inviata al Cliente una comunicazione a mezzo mail relativa al tentativo di contatto.
Risposta	È espressa in ore lavorative dal momento della presa in carico e consiste nella comunicazione al Richiedente di una diagnosi di massima ed una previsione del tempo necessario per la soluzione del problema, che potrà consistere in una delle seguenti attività: • individuazione del problema e, ove possibile, relativa rimozione; • suggerimento di una azione alternativa per aggirare il problema.

I valori indicati si intendono come valori orientativi. La classificazione delle singole richieste di assistenza nell'ambito delle tipologie sopra individuate verrà di volta in volta definita dal personale

del Service Desk del Fornitore. Eventuali contestazioni inerenti il livello di SLA verranno definite tra il RUP dell'Appalto e il Responsabile di Progetto del Fornitore.
I suddetti servizi di supporto saranno erogati durante il normale orario d'ufficio (08.30 – 17.30 dal lunedì al venerdì).

Per l'Appaltatore	per il Comune di Castenaso
_____	_____
Firmato digitalmente	*Firmato digitalmente*