GARA PER LA

REALIZZAZIONE DEL SISTEMA INFORMATICO

PER LA GESTIONE RICHIESTE DI FINANZIAMENTO

Allegato 3 al Disciplinare di Gara

Livelli di servizio (SLA)

Tabella 1 - *SLA*

Descrizione	Nome indice	Valori di soglia del servizio atteso
Puntualità nei rilasci dei singoli deliverable documentali o dei rilasci software rispetto ai tempi indicati per ciascuno di essi nel presente capitolato	P01	Almeno il 90% dei rilasci entro la data pianificata nel presente capitolato per ciascun deliverable documentale o rilascio software. Valore di check rilevato su base bimestrale
Puntualità nei rilasci delle revisioni dei deliverable documentali o dei rilasci software rispetto a seguito delle eventuali osservazioni fatte dal committente	P02	Almeno il 90% dei rilasci delle revisioni entro 5 giorni lavorativi dalla data di comunicazione delle osservazioni da parte del Committente sul precedente rilascio del deliverable o del software. Il termine è calcolato dalla data di invio della PEC o di ricezione della raccomandata cartacea. Valore di check rilevato su base bimestrale
Puntualità nella chiusura degli stati di avanzamento di fornitura rispetto ai tempi previsti nel presente capitolato	P03	Chiusura di ciascuno stato di avanzamento (SAL) di fornitura entro i termini previsti con una tolleranza massima di 10 giorni lavorativi per SAL e comunque a condizione che i ritardi dei singoli SAL tra loro sommati non siano superiori a 30 giorni lavorativi complessivi sull'intera fornitura.
Puntualità nella consegna delle singole MEV rispetto ai tempi accordati nelle definizione delle MEV stesse	P04	Consegna di ciascuna MEV entro i termini accordati con una tolleranza massima di 10 giorni lavorativi per MEV e comunque a condizione che i ritardi delle singole MEV tra loro sommati non siano superiori a 30 giorni lavorativi complessivi.
Tempo di evasione richieste di manutenzione correttiva e adeguativa in orario di presidio	M01	Almeno il 90% entro 1g (giorno lavorativo, 8 ore come sotto definito) su media rilevata nel bimestre per anomalia di severità ***Bloccante;*** almeno il 90% entro 2g su media rilevata nel bimestre per anomalia di severità ***Grave***, almeno il 90% entro 4g su media rilevata nel bimestre per anomalia di severità ***Lieve***
Tempo di evasione richieste di supporto tecnico e/o sistemistico	M02	Almeno il 90% entro 1g (giorno lavorativo, 8 ore come sotto definito) su media rilevata nel bimestre per anomalia di severità ***Bloccante;*** almeno il 90% entro 3g su media rilevata nel bimestre per anomalia di severità ***Grave***, almeno il 90% entro 10g su media rilevata nel bimestre per anomalia di severità ***Lieve***
Tempo di evasione per la richiesta di credenziali di accesso	M03	100% di richieste evase entro 5 gg. lavorativi dalla richiesta scritta del Committente. Valore di check rilevato su base bimestrale.

Il **giorno lavorativo** è da intendersi di 8 (otto) ore, nell'arco orario 9.00 – 18.00, dal Lun. al Ven., feriali esclusi.

Per anomalia di severità ***Bloccante*** si intende una anomalia che determina il blocco dell'applicativo, o comporta l'interruzione del funzionamento totale o parziale di una specifica funzionalità da cui consegue un blocco del flusso di lavoro.

Per anomalia di severità ***Grave*** si intende una anomalia che determina il blocco dell'applicativo, o comporta l'interruzione del funzionamento su una funzionalità, che può essere bypassato tramite una soluzione temporanea/alternativa.

Per anomalia di severità ***Lieve*** si intende una anomalia che non impedisce il "normale" funzionamento delle funzionalità su cui è rilevato.