

CLASSIFICAZIONE DEL DOCUMENTO: CONSIP CONFIDENTIAL

APPENDICE AL CAPITOLATO TECNICO

REQUISITI DI QUALITÀ E LIVELLI DI SERVIZIO

SERVIZIO DI INTERCONNESSIONE TRA IL SISTEMA PUBBLICO DI CONNETTIVITÀ E LA RETE NAZIONALE INTERBANCARIA, NELL'AMBITO DEL SISTEMA INFORMATIZZATO DEI PAGAMENTI DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE PER RGS, DT E CDC

ID 2747

Sommario

1	PREMESSA.....	3
1.1	Glossario	3
2	LIVELLI DI SERVIZIO	5
3	DISPONIBILITÀ DEI SERVIZI	7
3.1	Servizio SIPA	7
3.2	Interruzioni programmate del servizio.....	7
3.2.1	Interruzioni del servizio per manutenzione programmata	7
3.2.2	Interruzioni del servizio ammesse	7
4	INDICATORI DI QUALITÀ	9
4.1	Disponibilità del servizio.....	9
4.2	Tempo di intervento	10
4.3	Durata del singolo fermo.....	12
4.4	Fermi programmati ripristinati nei tempi stabiliti	13
5	REPORTISTICA PER LE AMMINISTRAZIONI BENEFICIARIE	15
5.1	Report sui Livelli di Servizio	15

1 Premessa

I livelli di servizio (Service Level) sono lo strumento fondamentale con cui si governa e si misura il raggiungimento degli obiettivi richiesti.

L'accordo sui livelli di servizio costituisce la garanzia sulla qualità del servizio erogato dal Fornitore ed è lo strumento oggettivo per misurare e verificare le prestazioni di servizio alla base del contratto.

Nel presente documento sono elencati i requisiti minimi di qualità previsti per i servizi oggetto dell'appalto. Si precisa che, nell'ambito del presente documento e salvo indicazione contraria, per mese si indica il mese solare.

1.1 Glossario

Salva diversa esplicita indicazione, ai termini riportati di seguito in ordine alfabetico, viene attribuito, ai fini del presente documento, il significato in appresso indicato:

- **Amministrazioni beneficiarie**, indica la RGS, la CdC e il DT che utilizzano i servizi oggetto del Capitolato tecnico;
- **BAI**, indica la Business Application Interface (server SFTP su hardware dell'Amministrazione beneficiaria nel caso di File Transfer con T-Gate) ovvero la componente software che costituisce l'interfaccia tra le applicazioni di business dell'Amministrazione beneficiaria ed il front-end di rete (NFE), rendendo omogenee le modalità d'interazione tra le applicazioni stesse ed i servizi di Messaging;
- **CdC**, indica la Corte dei Conti;
- **Capitolato tecnico**, indica il documento che enuncia le specifiche tecniche alle quali si dovrà conformare il servizio e del quale tale documento è un'appendice;
- **Committente**, indica la Sogei S.p.A.;
- **Contratto**, indica il contratto che verrà stipulato tra la Committente e la società aggiudicataria che enuncia le regole giuridiche alle quali si dovrà conformare il Servizio;
- **DT**, indica il Dipartimento del Tesoro;
- **Fornitura, Servizio, Appalto**, indica, nel suo complesso, il complesso delle attività oggetto del Capitolato tecnico;
- **LAN**, indica la Local Area Network;
- **NFE**, indica la componente del front-end di rete costituito dall'Apparato FEMS/I e T-Gate configurato per trasportare il traffico dati;
- **RGS**, indica la Ragioneria Generale dello Stato;

- **RNI**, indica la Rete Nazionale Interbancaria;
- **Servizio di messaging**, indica l'insieme dei servizi atti a trasportare i dati generati dalle applicazioni di business secondo le modalità di trasmissione Message Switching (MSS), File Transfer (FTS) e Transactional (TRS) sulla SIAnet.DOM;
- **Settimana**, indica il periodo di tempo sulla base del quale sono considerate le quantità che partecipano al calcolo dell'indicatore di Disponibilità. Ai fini del calcolo di tale indicatore, ciascuna settimana inizia alle 00:01 del lunedì e si conclude alle 24:00 della domenica successiva, festività comprese.
- **SPC**, indica il Sistema Pubblico di Connettività;
- **SIPA**, indica il Sistema Informatizzato dei Pagamenti della Pubblica Amministrazione;
- **Società o Fornitore o Aggiudicatario o Impresa**, indica l'aggiudicatario della fornitura, chiamata ad eseguire il Contratto e responsabile unica della regolare esecuzione dello stesso.
- **Sogei S.p.A.**, indica Società Generale di Informatica S.p.A.

2 Livelli di servizio

Nel presente documento sono riportati gli indicatori per la misura dei livelli di servizio per le attività richieste dal Capitolato tecnico.

Per ogni livello di servizio (di seguito anche indicatore di qualità) è riportata una specifica scheda descrittiva che fornisce le informazioni utili alla sua corretta ed univoca interpretazione, nonché alla determinazione delle modalità di misurazione e valutazione di tale livello di servizio in relazione ai valori obiettivo o ai valori soglia previsti.

In particolare, per ciascuno indicatore di qualità, le informazioni riportate sono:

- **Servizio**, indica il servizio oggetto di misura;
- **Indicatore di misura**, indica il nome esteso dell'indicatore di qualità, con il relativo acronimo;
- **Sistema di gestione delle misure**, indica la modalità di acquisizione delle misure;
- **Unità di misura**, indica l'unità di misura utilizzata;
- **Dati elementari da rilevare**, indicano i dati elementari necessari per il calcolo dell'indicatore;
- **Periodo di osservazione**, (per ogni singola Amministrazione beneficiaria), indica l'arco di tempo entro il quale vengono rilevate le grandezze necessarie per la determinazione dei livelli di servizio erogati;
- **Frequenza di esecuzione delle misure**, indica il numero di misure da eseguire nel periodo di osservazione;
- **Regole di campionamento**, indicano le regole di campionamento adottate in modo da ottenere dati significativi;
- **Formula di calcolo**, indica la formula di calcolo adottata per elaborare, integrare, riassumere la molteplicità dei dati elementari rendendoli espressivi dell'oggetto della misurazione e quindi dell'indicatore di qualità;
- **Regole di arrotondamento**, indicano le regole di arrotondamento, in termini di numero di cifre decimali significative e delle modalità di arrotondamento da applicare sui dati elementari e sulle misure risultanti dalle formule di calcolo in vista dell'utilizzo dei dati per successive sintesi;
- **Obiettivi (valori di soglia)**, indicano gli obiettivi del servizio in termini quantitativi da confrontare con le misure effettuate. Essi rappresentano i limiti di controllo per definire la qualità della fornitura. Inoltre possono essere specificati valori soglia che rappresentano il livello di accettabilità del servizio;
- **Penali**, indicano le penali conseguenti al mancato rispetto dei limiti fissati per gli indicatori di qualità (obiettivi e/o valori soglia) Per la determinazione di tali penali si faccia riferimento all'articolo "Penali" del Contratto;

- **Eccezioni**, indicano le circostanze particolari che limitano, vincolano, sospendono o ritardano l'applicazione del sistema di rilevamento dell'indicatore.

3 Disponibilità dei servizi

Il Fornitore deve garantire l'erogazione dei servizi secondo la disponibilità indicata (se del caso) nelle specifiche sezioni del Capitolato tecnico riguardanti la modalità di erogazione del servizio stesso. Le eventuali interruzioni saranno gestite secondo quanto indicato nel successivo paragrafo 3.2. Si ricapitolano nel seguito i livelli di disponibilità richiesti.

3.1 Servizio SIPA

L'erogazione del servizio deve essere garantita 24 ore su 24 per 7 giorni a settimana.

Il Tavolo Operativo deve essere disponibile 24 ore su 24 per 7 giorni a settimana.

L'assistenza alle Amministrazioni beneficiarie, help desk di secondo livello, deve essere attiva in orario d'ufficio nei giorni lavorativi del calendario bancario italiano.

L'assistenza sistemistica per la gestione dei server GSR fuori dall'orario d'ufficio deve essere garantita dalla reperibilità specialistica.

3.2 Interruzioni programmate del servizio

3.2.1 Interruzioni del servizio per manutenzione programmata

Si intendono gli interventi programmati di manutenzione adattativa ed evolutiva su SIAnet.DOM, che comportino difficoltà, ritardi, ovvero anche la sospensione nell'erogazione del servizio DOM, quali ad esempio:

- (tele)caricamento di nuove release/patch di software sui dispositivi hardware di connessione (NFE);
- installazioni e/o sostituzioni di dispositivi hardware di commutazione (Network Layer) e/o dispositivi hardware di connessione (NFE).

Tali interventi saranno concordati con le Amministrazioni beneficiarie con preavviso, da parte del Fornitore, di almeno una settimana per sospensioni di oltre un'ora e di almeno due giorni per sospensioni inferiori all'ora.

3.2.2 Interruzioni del servizio ammesse

In linea generale le interruzioni ammesse dei servizi rientrano nelle seguenti fattispecie:

- **Interruzioni programmate**, richieste dall'Amministrazione beneficiaria del servizio SIPA o per sue dirette responsabilità;
- **Interruzioni dovute a cause di forza maggiore** per eventi non attribuibili alla responsabilità del Fornitore.

Nello specifico non rientrano nel calcolo dei livelli di servizio:

- le interruzioni verificatesi presso il BAI installato nell'ambiente operativo dell'Amministrazione beneficiaria del servizio SIPA e la LAN di interconnessione BAI/NFE, gestiti direttamente dall'Amministrazione beneficiaria del servizio SIPA e come tali non controllabili da parte del Fornitore;
- fermi concordati con l'Amministrazione beneficiaria del servizio SIPA, su richiesta di quest'ultima, per manutenzione urgente, cioè interventi non pianificati per i quali il Fornitore è autorizzato ad intervenire, in tempi e modalità concordate, operando al meglio delle proprie conoscenze e capacità e cercando comunque, per quanto possibile, di minimizzare le conseguenze per l'Amministrazione beneficiaria stessa;
- attività errate dell'Amministrazione beneficiaria del servizio SIPA, ivi compreso il non rispetto delle specifiche di cui alla documentazione tecnica in vigore, o indisponibilità del suo ambiente operativo (black-out elettrico, disastro, errato utilizzo o danneggiamento dei dispositivi hardware);
- mancato ripristino dovuto ad assenza del personale dell'Amministrazione beneficiaria del servizio SIPA;
- attività di test o di riconfigurazione richiesti al Fornitore dall'Amministrazione beneficiaria del servizio SIPA, dal service provider afferente/i (collegato/i) all'Amministrazione beneficiaria del servizio SIPA;
- interruzioni dovute al ripristino automatico della connessione a livello applicativo eseguito dalla apparecchiatura dell'Amministrazione beneficiaria del servizio SIPA;
- sospensioni della connessione eseguite dal service provider afferente/i (collegato) all'Amministrazione beneficiaria del servizio SIPA secondo le procedure stabilite tra il service provider e l'Amministrazione beneficiaria;
- sospensioni della connessione eseguite dal service provider afferente/i (collegato) al Fornitore secondo le procedure stabilite tra il service provider e il Fornitore;
- interventi di manutenzione pianificati dal Fornitore e comunicati all'Amministrazione beneficiaria del servizio SIPA con preavviso di almeno 24 ore, termine questo stabilito in deroga a quanto previsto nel par. 3.2 di questo documento;
- fermi del sistema IVR richiesti da AgID;
- fermi del sistema IVR dovuti alla indisponibilità della rete telefonica;
- indisponibilità delle connessioni basate su rete pubblica Internet non attribuibili all'infrastruttura di accesso alla rete Internet messa a disposizione dal Fornitore;
- indisponibilità delle connessioni SPC non dovute alle componenti messe a disposizione dal Fornitore;
- indisponibilità di reti geografiche di terze parti non imputabili al Fornitore.

Classificazione del documento: Consip Confidential

Servizio di interconnessione tra il Sistema Pubblico di Connettività e la Rete Nazionale Interbancaria, nell'ambito del Sistema Informatizzato dei Pagamenti della Pubblica Amministrazione per RGS, DT e CDC – ID 2747

4 Indicatori di qualità

In questo capitolo sono specificati i Livelli di servizio adottati, che misurano i servizi di cui al Capitolato tecnico.

4.1 Disponibilità del servizio

Servizio	<i>Servizio di interconnessione SPC - RNI</i>
Indicatore di misura	<i>Disponibilità del Servizio - DSSP</i>
Sistema di gestione delle misure	<i>Devono essere misurate tutte le interruzioni di servizio intervenute durante il periodo di osservazione.</i> <i>La disponibilità viene misurata contando il numero dei fermi non programmati di sistema e la loro durata, durante il periodo di osservazione.</i> <i>Il valore di disponibilità del servizio deve essere calcolato per ogni Amministrazione beneficiaria.</i>
Unità di misura	<i>Percentuale</i>
Dati elementari da rilevare	<i>Data e ora di fermo (al minuto)</i> <i>Data e ora di riattivazione (al minuto)</i>
Periodo di osservazione	<i>3 mesi</i>
Frequenza di esecuzione delle misure	<i>1 volta nel periodo di osservazione</i>
Regole di campionamento	<i>Vanno considerati i fermi non programmati, non dovuti all'applicazione, rilevabili dai log di sistema e/o dai registri di conduzione operativa.</i> <ul style="list-style-type: none"><i>Fermi occorsi e risolti nel periodo di osservazione corrente</i><i>Fermi occorsi corrente nel periodo di osservazione precedente e risolti in quello corrente</i>

Formula di calcolo	<p><i>Dati necessari:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>durata del fermo;</i> • <i>tempo totale = tempo contrattuale di erogazione del servizio nel periodo di osservazione (esclusi i fermi programmati). Per il sistema SIPA si considera il tempo in cui il Servizio di Messaging è usufruibile per ogni NFE delle Amministrazioni beneficiarie, al netto dei malfunzionamenti dovuti a guasti imputabili a forza maggiore o a terzi, di cui al paragrafo 3.2.2</i> <p><i>La disponibilità si rappresenta come segue:</i></p> $DSSP = \frac{\text{Tempo_totale} - \sum \text{Durata_fermo}}{\text{Tempo_totale}} \times 100$
Regole di arrotondamento	<p><i>I tempi sono espressi in minuti. Il risultato della formula di calcolo va arrotondato alla frazione decimale di punto percentuale sulla base del secondo decimale</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>per difetto se la parte decimale del DSSP è ≤ 0,05</i> • <i>per eccesso se la parte decimale del DSSP è > 0,05</i>
Obiettivi (valore di soglia)	<i>DSSP ≥ 99,1%</i>
Penali	<i>Si veda l'articolo "Penali" del Contratto</i>
Eccezioni	<i>Fermi di sistema ammessi, di cui al paragrafo 3.2.2</i>

4.2 Tempo di intervento

Servizio	<i>Servizio di interconnessione SPC - RNI</i>
Indicatore di misura	<i>Tempo di intervento - TINT</i>

Sistema di gestione delle misure	<i>Rappresenta il tempo entro il quale ha inizio l'intervento presso il sito dell'Amministrazione beneficiaria - ad opera di un tecnico di manutenzione del Fornitore - a partire dal momento in cui - a seguito della segnalazione al Fornitore da parte dell'Amministrazione beneficiaria – viene congiuntamente diagnosticato un problema hardware bloccante sul NFE o sui dispositivi hardware di commutazione (Network Layer). Il Fornitore deve garantire l'intervento presso il sito dell'Amministrazione beneficiaria con una disponibilità 7 giorni su 7, 24 ore al giorno. Viene misurato come durata del tempo di attesa tra la segnalazione del malfunzionamento e l'inizio dell'attività di ripristino per ogni singola interruzione avvenuta nel periodo di osservazione, escludendo i tempi di attesa dovuti all'inerzia dell'Amministrazione beneficiaria.</i>
Unità di misura	<i>Tempo (ore)</i>
Dati elementari da rilevare	<i>Date e orario di segnalazione dell'anomalia Data e orario di inizio dell'intervento presso il sito dell'Amministrazione beneficiaria</i>
Periodo di osservazione	<i>3 mesi</i>
Frequenza di esecuzione delle misure	<i>1 volta nel periodo di osservazione</i>
Formula di calcolo	<i>Dati necessari:</i> <ul style="list-style-type: none"> <i>tempo di segnalazione anomalia (Ti)</i> <i>tempo di inizio dell'intervento presso il sito dell'Amministrazione beneficiaria (Tc)</i> $TINT = Tc - Ti$
Regole di arrotondamento	<i>Il tempo di intervento va arrotondato all'ora</i> <ul style="list-style-type: none"> <i>per difetto se i minuti del TINT ≤ 30</i> <i>per eccesso se i minuti del TINT > 30</i>

Obiettivi (valore di soglia)	<i>TINT ≤ 4 ore</i>
Penali	<i>Si veda l'articolo "Penali" del Contratto</i>
Eccezioni	<i>N.A.</i>

4.3 Durata del singolo fermo

Servizio	<i>Servizio di interconnessione SPC - RNI</i>
Indicatore di misura	<i>Durata del singolo fermo – DSFS</i>
Sistema di gestione delle misure	<i>L'indicatore viene misurato considerando la durata dei fermi non programmati di sistema, durante il periodo di osservazione. L'indicatore riguarda l'indisponibilità della infrastruttura hardware e software del Servizio SIPA.</i>
Unità di misura	<i>Tempo (ore)</i>
Dati elementari da rilevare	<i>Data e ora di presa in carico dell'anomalia (al minuto) Data e ora di riattivazione del servizio (al minuto)</i>
Periodo di osservazione	<i>3 mesi</i>
Frequenza di esecuzione delle misure	<i>1 volta nel periodo di osservazione</i>
Regole di campionamento	<p><i>Vanno considerati i fermi non programmati, rilevabili dai log di sistema e/o dai registri di conduzione operativa.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <i>Fermi occorsi e risolti nel periodo di osservazione corrente</i> <i>Fermi occorsi nel periodo di osservazione precedente e risolti in quello corrente</i> <p><i>La durata del singolo fermo va depurata dai tempi non imputabili al Fornitore</i></p>

Formula di calcolo	<i>Dati necessari</i> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Ts: data e orario di riattivazione del servizio</i> • <i>Tc: data e orario di presa in carico dell'anomalia</i> $DSFS = Ts - Tc$
Regole di arrotondamento	<i>La durata del singolo fermo va arrotondata ai 15 minuti per difetto</i>
Obiettivi (valore di soglia)	$DSFS \leq 8 \text{ ore}$
Penali	<i>Si veda l'articolo "Penali" del Contratto</i>
Eccezioni	<i>Fermi di sistema ammessi, di cui al paragrafo 3.2.2</i>

4.4 Fermi programmati ripristinati nei tempi stabiliti

Servizio	<i>Servizio di interconnessione SPC - RNI</i>
Indicatore di misura	<i>Fermi programmati ripristinati nei tempi stabiliti – FRTS</i>
Sistema di gestione delle misure	<i>La ripristinabilità viene misurata attraverso la durata delle interruzioni nel periodo di osservazione conteggiando solo le interruzioni che sono oggetto di pianificazione e quelle schedate periodicamente.</i>
Unità di misura	<i>Percentuale</i>
Dati elementari da rilevare	<i>Data e ora di fermo (al minuto)</i> <i>Data e ora di riattivazione (al minuto)</i>
Periodo di osservazione	<i>3 mesi</i>
Frequenza di esecuzione delle misure	<i>1 volta nel periodo di osservazione</i>

Regole di campionamento	<p><i>Vanno considerati, separatamente, gli interventi a carico di sistemi distinti. Vanno considerati i fermi programmati e concordati tra le parti.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Fermi occorsi e risolti nel periodo di osservazione corrente</i> • <i>Fermi occorsi nel periodo di osservazione precedente e risolti in quello corrente</i>
Formula di calcolo	<p><i>Dati necessari:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>tempo previsto di chiusura intervento (Tp), dato pianificato</i> • <i>tempo effettivo di chiusura intervento (Te), dato misurato</i> $DSSP = \frac{T_p}{T_e} \times 100$
Regole di arrotondamento	<p><i>I tempi sono espressi in minuti. Il risultato della formula di calcolo va arrotondato al punto percentuale</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>per difetto se la parte decimale del DSSP è ≤ 0,5</i> • <i>per eccesso se la parte decimale del DSSP è > 0,5</i>
Obiettivi (valore di soglia)	<i>FRTS ≥ 90%</i>
Penali	<i>Si veda l'articolo "Penali" del Contratto</i>
Eccezioni	<i>Fermi di sistema non programmati</i>

5 Reportistica per le Amministrazioni beneficiarie

Al fine di consentire alle Amministrazioni beneficiarie il controllo dei livelli di servizio e l'applicazione delle penali in caso di mancato rispetto dei livelli di servizio, il Fornitore dovrà inviare ad ogni Amministrazione beneficiaria con frequenza trimestrale, entro il giorno 10 del mese successivo alla fine del periodo di osservazione, i prospetti contenenti il riepilogo dei livelli di servizio rilevati nel corso del trimestre precedente.

Tali prospetti saranno utilizzati per verificare la correttezza del servizio erogato in fase di pagamento delle fatture da parte delle Amministrazioni beneficiarie.

L'Amministrazione beneficiaria potrà richiedere di ricevere dette informazioni anche o solo sotto forma di file elaborabile con strumenti di produttività personale (Excel di Microsoft Office).

5.1 Report sui Livelli di Servizio

Il Fornitore, per ciascuna Amministrazione beneficiaria, dovrà predisporre un Report (o un file) che illustri i livelli di servizio rilevati nel trimestre di riferimento, riportando la misurazione degli indicatori descritti nel presente documento.

Lo schema del Report è il seguente:

Intestazione

- Servizio SIPA;
- Componente;
- Trimestre di riferimento.

Dettaglio dei livelli di servizio rilevati (a titolo esemplificativo)

- Disponibilità del servizio;
- Tempi di intervento.

Per ciascun indicatore misurato, dovranno essere indicati i seguenti elementi:

- Indicatore di misura;
- Unità di misura;
- Dati elementari rilevati;
- Periodo di osservazione;
- Valori di soglia;
- Livello di servizio risultante;
- Scostamento soggetto a penale.

Elenco delle Interruzioni del servizio.

A corredo della disponibilità del servizio, il Fornitore dovrà inoltre produrre un Report (o file) che dettagli le interruzioni del servizio verificatesi nel trimestre di riferimento, contenente le seguenti informazioni:

- Data e ora di inizio dell'interruzione;
- Data e ora di fine dell'interruzione;
- Durata dell'interruzione;
- Indicazione se si tratta di un'interruzione ammessa;
- Tipo di ammissibilità dell'interruzione secondo la codifica dei casi riportata al paragrafo 3.2.2 (facoltativo);
- Scostamento rispetto al valore di soglia;
- Indicazione se l'interruzione è sottoposta a penale.