

Gara per l'affidamento del servizio di manutenzione delle apparecchiature informatiche e degli apparati di rete LAN e WAN di ACI Informatica

Allegato "V" allo Schema di Contratto

Penali

Con riferimento al capitolato tecnico ed allo Schema di Contratto si riportano di seguito le penali per inadempimenti contrattuali, ivi compresa la violazione dei livelli di servizio.

TABELLA 1: Penali riferite allo schema contrattuale

Riferimento Contrattuale	Servizio	Penali
Schema di contratto art.3, comma 9. Capitolato Tecnico - capitolo 3.2	Disponibilità Sistema centralizzato di Trouble Ticketing,	€ 1.000,00 per ogni giorno di ritardo rispetto alla data prevista per la disponibilità iniziale del servizio 5% del canone di manutenzione complessivo da erogare nel trimestre di riferimento per ogni ora di indisponibilità del servizio (anche solo di uno dei servizi)
Schema di contratto art. 9, comma 3 Capitolato tecnico – cap. 3.1.4	Curriculum della Figura professionale di Operatore ambienti dipartimentali	€ 1.000,00 per la messa a disposizione della figura professionale di Operatore ambienti dipartimentali non corrispondente al curriculum richiesto per l'esecuzione del servizio di installazione/reinstallazione
Schema di contratto art. 9, commi 8 e 9 (Obblighi specifici a carico dell'impresa)	<ul style="list-style-type: none"> - Sostituzione, su richiesta di ACI informatica, di una unità di personale, entro 5 giorni dalla richiesta. - Comunicazione ad ACI Informatica, con un preavviso di 7 giorni solari, del curriculum della risorsa professionale che l'Impresa intende sostituire 	<ul style="list-style-type: none"> - € 100,00 per ogni giorno o frazione giorno di ritardo, rispetto al termine stabilito per la sostituzione, su richiesta di ACI Informatica, della nuova figura professionale, - € 100,00 per ogni giorno o frazione di esso di mancato preavviso relativo alla comunicazione ad ACI Informatica del curriculum della nuova figura professionale .
Schema di contratto art. 3 , comma 12 Capitolato Tecnico – capitolo 3.2	Rendicontazione mensile interventi di manutenzione	€ 500,00 per ogni giorno di ritardo rispetto alla data di consegna prevista
Schema di contratto art. 4, comma 3. Capitolato Tecnico - capitolo 3.1.4	Piano di lavoro per attività d'installazione / disinstallazione	€ 150,00 per ogni giorno di ritardo rispetto alle date di inizio/fine attività previste dal piano di lavoro

TABELLA 2: Violazione dei livelli di servizio apparecchiature del Data Center

Riferimenti Contrattuali	Indicatori	Metrica	Penali
<p>Schema di contratto art. 7 Capitolato Tecnico – capitoli 4 – 4.1</p>	<p>SLA1 - Tempo di ripristino</p>	<p>- <u>Per malfunzionamento bloccante:</u></p> <p>1) entro 4 ore solari dalla presa in carico nel trimestre di riferimento, nel 98% dei casi</p> <p>2) entro 8 ore solari dalla presa in carico nel trimestre di riferimento, nel restante 2% dei casi</p>	<p>1) 0,5% del canone di manutenzione trimestrale riferito a tutte le apparecchiature del Data Center sottoposte a tale SLA, per ogni punto (o frazione) percentuale inferiore al 98% dei casi in cui la risoluzione del malfunzionamento non avvenga entro 4 ore solari dalla presa in carico nel trimestre di riferimento</p> <p>2) 0,25% del canone di manutenzione trimestrale riferito a tutte le apparecchiature del Data Center sottoposte a tale SLA, per ogni punto (o frazione) percentuale del restante 2% dei casi in cui la risoluzione del malfunzionamento non avvenga entro 8h solari dalla presa in carico nel trimestre di riferimento</p>
<p>Schema di contratto art. 7 Capitolato Tecnico – capitoli 4 – 4.1</p>	<p>SLA2- Tempo di ripristino</p>	<p>- <u>Per malfunzionamento non bloccante:</u></p> <p>1) entro 16 ore lavorative dalla presa in carico nel trimestre di riferimento, nel 95% dei casi</p> <p>2) entro 5 giorni lavorativi dalla presa in carico nel trimestre di riferimento, nel restante 5% dei casi</p>	<p>1) 0,10% del canone di manutenzione trimestrale riferito a tutte le apparecchiature del Data Center sottoposte a tale SLA, per ogni punto (o frazione) percentuale inferiore al 95% dei casi in cui la risoluzione del malfunzionamento non avvenga entro 16 ore lavorative dalla presa in carico nel trimestre di riferimento</p> <p>2) 0,05% del canone di manutenzione trimestrale riferito a tutte le apparecchiature del Data Center sottoposte a tale SLA, per ogni punto (o frazione) percentuale del restante 5% dei casi in cui la risoluzione del malfunzionamento non avvenga entro 5 giorni lavorativi dalla presa in carico nel trimestre di riferimento</p>

<p>Schema di contratto art. 7. Capitolato Tecnico – capitoli 4 e 4.1</p>	<p>SLA3 - Tempo di ripristino</p>	<p>- <u>Per malfunzionamento bloccante:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1) entro 8 ore lavorative dalla presa in carico nel trimestre di riferimento, nel 97% dei casi 2) entro 12 ore lavorative dalla presa in carico nel trimestre di riferimento, nel restante 3% dei casi 	<ol style="list-style-type: none"> 1) 0,10% del canone di manutenzione trimestrale riferito a tutte le apparecchiature del Data Center sottoposte a tale SLA, per ogni punto (o frazione) percentuale inferiore al 97% dei casi in cui la risoluzione del malfunzionamento non avvenga entro 8 ore lavorative dalla presa in carico nel trimestre di riferimento. 2) 0,05% del canone di manutenzione trimestrale riferito a tutte le apparecchiature del Data Center sottoposte a tale SLA, per ogni punto (o frazione) percentuale del restante 3% dei casi in cui la risoluzione del malfunzionamento non avvenga entro 12 ore lavorative dalla presa in carico nel trimestre di riferimento
<p>Schema di contratto art. 7 Capitolato Tecnico – capitoli 4 e 4.1</p>	<p>SLA4 - Tempo di ripristino</p>	<p>- <u>Per malfunzionamento non bloccante:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1) entro 16 ore lavorative dalla presa in carico nel trimestre di riferimento, nel 95% dei casi 2) entro 5 giorni lavorativi dalla presa in carico nel trimestre di riferimento, nel restante 5% dei casi 	<ol style="list-style-type: none"> 1) 0,05% del canone di manutenzione trimestrale riferito a tutte le apparecchiature del Data Center sottoposte a tale SLA, per ogni punto (o frazione) percentuale inferiore al 95% dei casi in cui la risoluzione del malfunzionamento non avvenga entro 16 ore lavorative dalla presa in carico nel trimestre di riferimento 2) 0,025% del canone di manutenzione trimestrale riferito a tutte le apparecchiature del Data Center sottoposte a tale SLA, per ogni punto (o frazione) percentuale del restante 5% dei casi in cui la risoluzione del malfunzionamento non avvenga entro 5 giorni lavorativi dalla presa in carico nel trimestre di riferimento

TABELLA 3: Violazione dei livelli di servizio degli apparati di rete installati presso le sedi periferiche

Riferimenti Contrattuali	Indicatori	Metrica	Penali
<p>Schema di contratto art. 7 Capitolato Tecnico - capitolo 4.2.2</p>	<p style="text-align: center;">SLA1A</p> <p>sedi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ACI informatica –Roma - ACI – Roma - Uffici Provinciali ACI (PRA) 	<p>- <u>Tempo d'intervento on site:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1) entro 4 ore solari dal momento della presa in carico nel trimestre di riferimento, nel 98% dei casi 2) entro 8 ore solari dal momento della presa in carico nel trimestre di riferimento nel restante 2% dei casi 	<ol style="list-style-type: none"> 1) 0,5% del canone di manutenzione trimestrale riferito a tutte le apparecchiature presso le sedi periferiche sottoposte a tale SLA, per ogni punto (o frazione) percentuale inferiore al 98% dei casi in cui l'intervento on site non avvenga entro 4 ore solari dal momento della presa in carico nel trimestre di riferimento 2) 0,25% del canone di manutenzione trimestrale riferito a tutte le apparecchiature presso le sedi periferiche sottoposte a tale SLA, per ogni punto (o frazione) percentuale del restante 2% dei casi in cui l'intervento on site non avvenga entro 8 ore solari dal momento della presa in carico nel trimestre di riferimento
		<p>- <u>Tempo di ripristino:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1) entro 4 ore solari dal momento dell'intervento on site nel trimestre di riferimento, nel 98% dei casi 2) entro 8 ore solari dal momento dell'intervento on site nel trimestre di riferimento, nel restante 2% dei casi 	<ol style="list-style-type: none"> 1) 0,5% del canone di manutenzione trimestrale riferito a tutte le apparecchiature presso le sedi periferiche sottoposte a tale SLA, per ogni punto (o frazione) percentuale inferiore al 98% dei casi in cui la risoluzione del malfunzionamento non avvenga entro 4 ore solari dal momento dell'intervento on site nel trimestre di riferimento 2) 0,25% del canone di manutenzione trimestrale riferito a tutte le apparecchiature presso le sedi periferiche sottoposte a tale SLA, per ogni punto (o frazione) percentuale del restante 2% dei casi in cui la risoluzione del malfunzionamento non avvenga entro 8 ore solari dal momento dell'intervento on site nel trimestre di riferimento

<p>Schema di contratto art. 7 Capitolato Tecnico - capitolo 4.2.2</p>	<p style="text-align: center;">SLA2A</p> <p>sedi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Direzioni Regionali ACI - Automobile Club Prov. - Delegazioni ACI (dislocate in tutte le Province Italiane) - Altri Enti (dislocati nel territorio nazionale) 	<p>- <u>Tempo d'intervento on site:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1) entro 8 ore lavorative dal momento della presa in carico nel trimestre di riferimento, nel 95% dei casi 2) entro 2 giorni lavorativi dal momento della presa in carico nel trimestre di riferimento nel restante 5% dei casi 	<ol style="list-style-type: none"> 1) 0,25% del canone di manutenzione trimestrale riferito a tutte le apparecchiature presso le sedi periferiche sottoposte a tale SLA, per ogni punto (o frazione) percentuale inferiore al 95% dei casi in cui l'intervento on site non avvenga entro 8 ore lavorative dal momento della presa in carico nel trimestre di riferimento 2) 0,10% del canone di manutenzione trimestrale riferito a tutte le apparecchiature presso le sedi periferiche sottoposte a tale SLA, per ogni punto (o frazione) percentuale del restante 5% dei casi in cui l'intervento on site non avvenga entro 2 giorni lavorativi dal momento della presa in carico nel trimestre di riferimento
		<p>- <u>Tempo di ripristino:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1) entro 4 ore solari dal momento dell'intervento on site nel trimestre di riferimento, nel 95% dei casi 2) entro 1 giorno lavorativo dal momento dell'intervento on site nel trimestre di riferimento, nel restante 5% dei casi 	<ol style="list-style-type: none"> 1) 0,25% del canone di manutenzione trimestrale riferito a tutte le apparecchiature presso le sedi periferiche sottoposte a tale SLA, per ogni punto (o frazione) percentuale inferiore al 95% dei casi in cui la risoluzione del malfunzionamento non avvenga entro 4 ore solari dal momento dell'intervento on site nel trimestre di riferimento 2) 0,10% del canone di manutenzione trimestrale riferito a tutte le apparecchiature presso le sedi periferiche sottoposte a tale SLA, per ogni punto (o frazione) percentuale del restante 5% dei casi in cui la risoluzione del malfunzionamento non avvenga entro 1 giorno lavorativo dal momento dell'intervento on site nel trimestre di riferimento