

Gara per l'affidamento del servizio di manutenzione delle apparecchiature installate presso il Data Center di ACI Informatica e degli apparati di rete LAN e WAN installati presso i Clienti di ACI Informatica

Allegato “V” allo Schema di Contratto

Penali

CIG 6587331581

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 12 Capitolato Tecnico – capitolo 3.2	Rendicontazione trimestrale interventi di manutenzione	€ 500,00 per ogni giorno di ritardo rispetto alla data di consegna prevista

TABELLA 2: Violazione dei livelli di servizio Sistemi centrali installati presso il Data Center ACI Informatica, primario e secondario con assistenza H24

Riferimenti Contrattuali	Indicatori	Metrica	Penali
Schema di contratto art. 7 Capitolato Tecnico – capitoli 4 – 4.1.4	SLA1	<u>Per malfunzionamento bloccante:</u> A) <u>Tempo di presa in carico</u> , entro 1 ora dall'apertura del ticket	- 0,2% del canone di manutenzione trimestrale riferito a tutte le apparecchiature del Data Center sottoposte a tale SLA , per ogni ora o frazione di ora di ritardo rispetto al tempo stabilito per la presa in carico
		B) <u>Tempo di intervento</u> per diagnosi (telefonica o on site), entro lo stesso giorno della presa in carico di cui alla precedente lett. A)	- 0,4 %del canone di manutenzione trimestrale riferito a tutte le apparecchiature del Data Center sottoposte a tale SLA per ogni giorno o frazione giorno di ritardo rispetto al tempo stabilito per l'intervento di diagnosi
		C) <u>Tempo di ripristino</u> 1) entro 8 ore dall'intervento di cui alla precedente lett. B), nel 100% dei casi	- 0,6% 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 100% dei casi in cui la risoluzione del malfunzionamento bloccante non avvenga entro 8 ore dall'intervento
Schema di contratto art. 7 Capitolato Tecnico – capitoli 4 – 4.1	SLA2	<u>Per malfunzionamento non bloccante:</u> A) Presa in carico 1) Tempo di presa in carico, entro 1,30 ora dall'apertura del ticket	- 0,2% del canone di manutenzione trimestrale riferito a tutte le apparecchiature del Data Center sottoposte a tale SLA, , per ogni ora o frazione di ora di ritardo rispetto al tempo stabilito per la presa in carico
		B) Tempo d'intervento 1) Tempo di intervento per diagnosi (telefonica o on site), entro il giorno successivo a quello della presa in carico di cui alla lett. A	- 0,4 %del canone di manutenzione trimestrale riferito a tutte le apparecchiature del Data Center sottoposte a tale SLA per ogni giorno o frazione di giorno di ritardo rispetto al tempo stabilito per l'intervento di diagnosi
		C) Tempo di ripristino 1) entro 2 giorni dall'intervento di cui alla precedente lett. B), nel 100% dei casi	- 0,6% 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 100% dei casi in cui la risoluzione del malfunzionamento non bloccante non avvenga entro 2 giorni dall'intervento

TABELLA 3: Violazione dei livelli di servizio sistemi centrali installati presso il Data Center ACI Informatica, secondario con assistenza 8 x 5

Riferimenti Contrattuali	Indicatori	Metrica	Penali
<p>Schema di contratto art. 6</p> <p>Capitolato Tecnico – capitoli 4 – 4.1.2</p>	SLA3	<p><u>Per malfunzionamento bloccante:</u></p> <p>A) <u>Tempo di presa in carico</u>, entro 1 ora dall'apertura del ticket</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 0,2% del canone di manutenzione trimestrale riferito a tutte le apparecchiature del Data Center sottoposte a tale SLA per ogni ora o frazione di ora di ritardo rispetto al tempo stabilito per la presa in carico
		<p>B) <u>Tempo di intervento</u> per diagnosi (telefonica o on site), entro lo stesso giorno lavorativo della presa in carico di cui alla lett. A)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 0,4% del canone di manutenzione trimestrale riferito a tutte le apparecchiature del Data Center sottoposte a tale SLA per ogni giorno o frazione giorno di ritardo rispetto al tempo stabilito per l'intervento di diagnosi
		<p>C) <u>Tempo di ripristino</u></p> <p>entro il giorno lavorativo successivo all'intervento di cui alla precedente lett. B), nel 100% dei casi</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 0,6% 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 100% dei casi in cui la risoluzione del malfunzionamento bloccante non avvenga entro il giorno lavorativo successivo all'intervento
	SLA4	<p><u>Per malfunzionamento non bloccante:</u></p> <p>A) Presa in carico</p> <p>Tempo di presa in carico, entro 1,30 ora dall'apertura del ticket</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 0,2% del canone di manutenzione trimestrale riferito a tutte le apparecchiature del Data Center sottoposte a tale SLA, per ogni ora o frazione di ora di ritardo rispetto al tempo stabilito per la presa in carico
		<p>B) Tempo d'intervento</p> <p>Tempo di intervento per diagnosi (telefonica o on site), entro lo stesso giorno lavorativo della presa in carico di cui alla lett. A</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 0,4 %del canone di manutenzione trimestrale riferito a tutte le apparecchiature del Data Center sottoposte a tale SLA per ogni giorno o frazione di giorno di ritardo rispetto al tempo stabilito per l'intervento di diagnosi
		<p>C) Tempo di ripristino</p> <p>entro 3 giorni lavorativi dall'intervento di cui alla precedente lett. B), nel 100% dei casi</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 0,6% 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 100% dei casi in cui la risoluzione del malfunzionamento non bloccante non avvenga entro 3 giorni lavorativi dall'intervento

TABELLA 4: Violazione dei livelli di servizio Sistemi centrali installati presso il Data Center ACI Informatica, secondario con assistenza per 20 giorni l'anno in caso di disastro

Riferimenti Contrattuali	Indicatori	Metrica	Penali
<p>Schema di contratto art. ____</p> <p>Capitolato Tecnico – capitoli 4 – 4.1.3</p>	SLA5	<p><u>Per malfunzionamento bloccante:</u></p> <p>A) <u>Tempo di presa in carico</u>, entro 1 ora dall'apertura del ticket</p>	<p>- 0,2% del canone di manutenzione trimestrale riferito a tutte le apparecchiature del Data Center sottoposte a tale SLA per ogni ora o frazione di ora di ritardo rispetto al tempo stabilito per la presa in carico</p>
		<p>B) <u>Tempo di intervento</u> per diagnosi (telefonica o on site), entro lo stesso giorno della presa in carico di cui alla lett. A)</p>	<p>- 0,4% del canone di manutenzione trimestrale riferito a tutte le apparecchiature del Data Center sottoposte a tale SLA per ogni giorno o frazione giorno di ritardo rispetto al tempo stabilito per l'intervento di diagnosi</p>
		<p>C) <u>Tempo di ripristino</u></p> <p>1) entro 8 ore dall'intervento di cui alla precedente lett. B), nel 100% dei casi</p>	<p>- 0,6% 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 100% dei casi in cui la risoluzione del malfunzionamento bloccante non avvenga entro 8 ore dall'intervento</p>
	SLA6	<p><u>Per malfunzionamento non bloccante:</u></p> <p>A) Presa in carico</p> <p>Tempo di presa in carico, entro 1,30 ore dall'apertura del ticket</p>	<p>- 0,2% del canone di manutenzione trimestrale riferito a tutte le apparecchiature del Data Center sottoposte a tale SLA, per ogni ora o frazione di ora di ritardo rispetto al tempo stabilito per la presa in carico</p>
		<p>B) Tempo d'intervento</p> <p>Tempo di intervento per diagnosi (telefonica o on site), entro il giorno successivo della presa in carico di cui alla lett. A</p>	<p>- 0,4 %del canone di manutenzione trimestrale riferito a tutte le apparecchiature del Data Center sottoposte a tale SLA per ogni giorno o frazione di giorno di ritardo rispetto al tempo stabilito per l'intervento di diagnosi</p>
		<p>C) Tempo di ripristino</p> <p>entro 2 giorni dall'intervento di cui alla precedente lett. B), nel 100% dei casi</p>	<p>- 0,6% 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 100% dei casi in cui la risoluzione del malfunzionamento non bloccante non avvenga entro 2 giorni dall'intervento</p>

TABELLA 5 – Apparati di rete installati presso il Data Center ACI Informatica in Roma

Riferimenti Contrattuali	Indicatori	Metrica	Penali
<p>Schema di contratto art. 6</p> <p>Capitolato Tecnico – capitoli 4 – 4.2.1</p>	SLA7	<p><u>Per malfunzionamento bloccante:</u></p> <p>A) <u>Tempo di presa in carico</u>, entro 1 ora dall'apertura del ticket</p>	<p>- 0,2% del canone di manutenzione trimestrale riferito a tutte le apparecchiature del Data Center sottoposte a tale SLA per ogni ora o frazione di ora di ritardo rispetto al tempo stabilito per la presa in carico</p>
		<p>B) <u>Tempo di intervento</u> per diagnosi (telefonica o on site), entro lo stesso giorno della presa in carico di cui alla lett. A)</p>	<p>- 0,4% del canone di manutenzione trimestrale riferito a tutte le apparecchiature del Data Center sottoposte a tale SLA per ogni giorno o frazione giorno di ritardo rispetto al tempo stabilito per l'intervento di diagnosi</p>
		<p>C) <u>Tempo di ripristino</u></p> <p>entro 8 ore dall'intervento di cui alla precedente lett. B), nel 100% dei casi</p>	<p>- 0,6% 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 100% dei casi in cui la risoluzione del malfunzionamento bloccante non avvenga entro 8 ore dall'intervento</p>
	SLA8	<p><u>Per malfunzionamento non bloccante:</u></p> <p>A) <u>Tempo di presa in carico</u>, entro 1,30 ora dall'apertura del ticket</p>	<p>- 0,2% del canone di manutenzione trimestrale riferito a tutte le apparecchiature del Data Center sottoposte a tale SLA per ogni ora o frazione di ora di ritardo rispetto al tempo stabilito per la presa in carico</p>
		<p>B) <u>Tempo di intervento</u> per diagnosi (telefonica o on site), entro il giorno successivo della presa in carico di cui alla lett. A)</p>	<p>- 0,4% del canone di manutenzione trimestrale riferito a tutte le apparecchiature del Data Center sottoposte a tale SLA per ogni giorno o frazione giorno di ritardo rispetto al tempo stabilito per l'intervento di diagnosi</p>
		<p>C) <u>Tempo di ripristino</u></p> <p>entro 2 giorni dall'intervento di cui alla precedente lett. B), nel 100% dei casi</p>	<p>- 0,6% 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 100% dei casi in cui la risoluzione del malfunzionamento non bloccante non avvenga entro 2 giorni dall'intervento</p>

TABELLA 6: Violazione dei livelli di servizio degli apparati di rete installati presso le sedi di ACI Informatica, ACI di Roma, gli Uffici Provinciali (PRA) e Direzioni Generali

Riferimenti Contrattuali	Indicatori	Metrica	Penali
Schema di contratto art. 6 Capitolato Tecnico – capitoli 4 – 4.2.2	SLA9	<u>Per malfunzionamento bloccante:</u>	
		A) <u>Tempo di presa in carico</u> , entro 1 ora dall'apertura del ticket	- 02% del canone di manutenzione trimestrale riferito a tutte le apparecchiature sottoposte a tale SLA per ogni ora o frazione di ora di ritardo rispetto al tempo stabilito per la presa in carico
		B) <u>Tempo di intervento</u> per diagnosi (telefonica o on site), entro lo stesso giorno lavorativo della presa in carico di cui alla lett. A)	- 0,4% del canone di manutenzione trimestrale riferito a tutte le apparecchiature sottoposte a tale SLA per ogni giorno o frazione giorno di ritardo rispetto al tempo stabilito per l'intervento di diagnosi
	SLA10	C) <u>Tempo di ripristino</u> entro il giorno lavorativo successivo all'intervento di cui alla precedente lett. B), nel 100% dei casi	- 0,6% del canone di manutenzione trimestrale riferito a tutte le apparecchiature sottoposte a tale SLA, per ogni punto (o frazione) percentuale inferiore al 100% dei casi in cui la risoluzione del malfunzionamento bloccante non avvenga entro il giorno lavorativo successivo all'intervento
		<u>Per malfunzionamento non bloccante:</u>	
		A) <u>Tempo di presa in carico</u> , entro 1,30 ore dall'apertura del ticket	- 0,2% del canone di manutenzione trimestrale riferito a tutte le apparecchiature sottoposte a tale SLA per ogni ora o frazione di ora di ritardo rispetto al tempo stabilito per la presa in carico
		B) <u>Tempo di intervento</u> per diagnosi (telefonica o on site), entro il giorno lavorativo successivo della presa in carico di cui alla lett. A)	- 0,4% del canone di manutenzione trimestrale riferito a tutte le apparecchiature sottoposte a tale SLA per ogni giorno o frazione giorno di ritardo rispetto al tempo stabilito per l'intervento di diagnosi
		C) <u>Tempo di ripristino</u> entro 2 giorni lavorativi dall'intervento di cui alla precedente lett. B), nel 100% dei casi	- 0,6% del canone di manutenzione trimestrale riferito a tutte le apparecchiature sottoposte a tale SLA, per ogni punto (o frazione) percentuale inferiore al 100% dei casi in cui la risoluzione del malfunzionamento non bloccante non avvenga entro 2 giorni lavorativi dall'intervento

TABELLA 7: Violazione dei livelli di servizio degli apparati di rete installati presso le sedi periferiche degli Automobile Club Provinciali, delegazioni ed Altri Enti

Riferimenti Contrattuali	Indicatori	Metrica	Penali
Schema di contratto art. 6 Capitolato Tecnico – capitoli 4 – 4.2.3	SLA 11	: A) <u>Tempo di presa in carico</u> , entro 1 ora dall'apertura del ticket	- 02% del canone di manutenzione trimestrale riferito a tutte le apparecchiature sottoposte a tale SLA per ogni ora o frazione di ora di ritardo rispetto al tempo stabilito per la presa in carico
		B) <u>Tempo di ripristino</u> 1) entro il giorno lavorativo successivo a quello della presa in carico di cui alla precedente lett. A), nel 100% dei casi	- 0,6 % del canone di manutenzione trimestrale riferito a tutte le apparecchiature sottoposte a tale SLA, per ogni punto (o frazione) percentuale inferiore al 100% dei casi in cui la risoluzione del malfunzionamento non avvenga entro 8 ore dall'intervento