

BOZZA PRELIMINARE

ALLEGATO 1: Principali adempimenti e indicatori, delle soglie previste e delle penalità da applicare in caso di inadempienza per i servizi richiesti al fornitore;

	Adempimento prescritto	Caratteristica; Sotto caratteristica	Inadempimento; casi in cui si applica la penale	Soglia/ metrica	Aspetti e dati elementari da verificare. Eventuale formula di calcolo. Finestra temporale	Modalità di rilevazione, misura, rendicontazione e verifica del rispetto dell'adempimento o della soglia prescritta per l'indicatore	Penale applicabile in caso di inadempimento e/o scostamento dalle soglie prescritte
1	Dare avvio al servizio di DR; (previo superamento del collaudo)	Efficienza temporale/ Tempestività	Mancato o tardato avvio del contratto rispetto ai termini previsti nel Capitolato e nel contratto	Giorni solari di ritardo	Verificare che le attività contrattuali risultino avviate correttamente	Riscontro del rispetto delle scadenze previste per l'avvio del servizio, che sarà contestato dall'Istituto che avrà rilevato l'inadempimento nei modi e termini previsti dal Capitolato e dal contratto. Ogni inadempienza o contestazione dovrà quindi essere formalmente comunicata ai fini della decorrenza dei termini di applicazione delle penalità	In caso di ritardo nelle attività contrattuali sarà applicata una penale pari al 3% del corrispettivo mensile complessivo previsto sia per ciascuno giorno solare di ritardo sia per ciascun inadempimento e per tutto il tempo per il quale si prolunghi l'inadempienza a far data dal giorno nel quale sarà stata formalizzata la contestazione e fino al giorno nel quale si verificherà che il Fornitore ha posto fine all'inadempienza, avviando le attività contrattuali
2	Avviare e completare ciascuna delle attività indicate nei contratti quadro ed esecutivi al punto 4, nei termini previsti nel piano di progetto approvato da ciascuno degli Istituti, (a partire dal giorno successivo alla data del verbale che riporti l'esito positivo del collaudo (secondo quanto disposto dal punto 6 del Capitolato e dall'articolo 17 del contratto esecutivo di ciascun Istituto) N.B. verificare richiamo al CE	Efficienza temporale/ Tempestività	Mancato o tardato avvio di ciascuna delle attività indicate al punto 4 rispetto ai termini previsti nel piano di progetto approvato da ciascuno degli Istituti, (inclusa la realizzazione del Portale, il completamento della ricognizione, la presentazione del Piano di DR, la realizzazione e messa a disposizione delle componenti, risorse e TLC connesse alla soluzione ecc.)	Giorni solari di ritardo	Verificare che alle date previste ciascuna delle attività e degli adempimenti previsti nel contratto quadro e nei contratti esecutivi, nel punto 4 del Capitolato risultino avviati e/o completati.	Riscontro del rispetto delle scadenze di ciascuna delle attività previste nel piano di progetto. Il mancato o tardivo avvio del servizio o di ciascuna delle attività previste e più in generale l'inadempimento riscontrato sarà contestato dall'Istituto che avrà riscontrato l'inadempimento nei modi e termini previsti dal Capitolato e dal contratto. Ogni inadempienza o contestazione dovrà quindi essere formalmente comunicata ai fini della decorrenza dei termini di applicazione delle penalità	In caso di ritardo nel rispetto di ciascuna delle scadenze previste per il completamento delle attività sarà applicata una penale pari allo 0,5% del corrispettivo mensile complessivo previsto per ciascun giorno solare di ritardo e per ciascun inadempimento (ovvero per ciascuna delle attività che si riscontrano non siano state completate nei termini). Le penali saranno applicate per tutto il tempo per il quale si prolunghi l'inadempienza a far data dal giorno nel quale sarà stata formalizzata la contestazione e fino al giorno nel quale sarà verificata o con il collaudo in contraddittorio o dall'Istituto che avrà riscontrato l'inadempimento, che le attività contestate sono state completate.

BOZZA PRELIMINARE

	soprattutto per Inail						
3	Avviare il servizio e completare ciascuna delle attività indicate al punto 4 in modo adeguato, efficiente, nel rispetto dei requisiti richiesti e dei criteri definiti nel Piano di progetto approvato da ciascuno degli Istituti.	Funzionalità; Adeguatezza/accuratezza	Qualora si riscontri anche per uno solo degli adempimenti previsti l'inadeguatezza o l'incompletezza delle attività richieste, secondo le modalità di verifica dell'adempimento previste al punto 4 e nel Piano di progetto, approvato da ciascuno degli Istituti ancorchè le scadenze siano state temporalmente rispettate	Per ciascun caso di riscontro inadempimento en-to e per ciascun giorno di contestata inadempienza	Verificato che ciascun adempimento non risulta completato nel rispetto dei requisiti richiesti e definiti nel Piano di progetto approvato, si conterà ciascun caso di inadempimento e tutti i giorni per cui perduri la situazione di non conformità contestata	Riscontro dell'adeguatezza e completezza di ciascuna delle attività previste nel piano di progetto. L'inadempimento sarà contestato dall'Istituto che avrà riscontrato l'inadempimento nei modi e termini previsti dal Capitolato e dal contratto. Ogni inadempienza o contestazione dovrà quindi essere formalmente comunicata ai fini della decorrenza dei termini di applicazione delle penalità	Sarà applicata una penale pari all'1% del corrispettivo mensile complessivo previsto per ciascun inadempimento ovvero per ciascuna delle attività che risultino inadeguate o incomplete (pur nel rispetto della scadenza prevista). Le penali saranno applicate per tutto il tempo per il quale si prolunghi l'inadempimento a far data dal giorno nel quale sarà stata formalizzata la contestazione e fino al giorno nel quale sarà verificata o con il collaudo in contraddittorio o dall'Istituto che avrà riscontrato l'inadempimento, che le attività contestate sono state completate in modo adeguato e nel rispetto dei requisiti previsti
4	Rispetto del livello di servizio relativo all'RTO fissato in 72 ore (si applica durante le simulazioni/test o in caso di emergenza) Tale indicatore, data la tipologia di soluzione adottata non si applica all'Inail.	Efficienza/Affidabilità; Efficienza temporale	Mancata attivazione della Configurazione di Emergenza/Simulazione entro l'RTO previsto	RTO = 72 ore	RTO = RTO atteso – RTO effettivamente assicurato	Riscontro della mancata o ritardata attivazione emergenza delle configurazioni di ripristino in occasione dello svolgimento dei test o durante la permanenza presso il NCUB in condizioni di emergenza. Ogni inadempienza o contestazione dovrà essere formalmente comunicata ai fini della decorrenza dei termini di applicazione delle penalità	Per ciascuna ora di indisponibilità e ritardo nell'attivazione della configurazione di emergenza, sarà applicata una penale pari: all'1% del corrispettivo complessivo mensile previsto se il ritardo è riscontrato in occasione dello svolgimento dei test; sarà invece pari al 3% del canone complessivo mensile previsto se il ritardo è riscontrato durante la permanenza presso il NCUB in condizioni di emergenza
5	Assicurare, per i casi di replica a disco, un valore di RPO rendicontato con frequenza settimanale tale che lo scostamento fra l'immagine dei dati del sito secondario rispetto ai dati del sito primario, sia al massimo di 5 minuti.	Funzionalità/Affidabilità	Perdita dati superiore ai 5 minuti e inconsistenza dei dati di replica	Percentuale Deve essere assicurato un RPOs tale che il 99% dei dati copiato nella settimana sia correttamente effettuato e sia allineato ai dati del sistema primario di ciascun	Nella finestra temporale della settimana, (prevista per l'emissione del report di monitoraggio settimanale), verranno effettuati dei campionamenti giornalieri ad intervalli di tempo predefiniti di 15 minuti. Chiamati N fuori soglia i campioni con RPO > RPOs e NT=numero campionamenti giornalieri, e tenuto conto di N= numero giorni della settimana il livello di servizio da garantire sarà calcolato con la formula seguente: $\Delta \text{percentuale} = \frac{(NT - N \text{ fuori soglia})}{NT} * 100 \geq 99 \%$	Su base giornaliera dovranno essere effettuate delle verifiche a campione, (secondo intervalli di 15 minuti), l'esito delle quali sarà riportato in appositi report di monitoraggio settimanale nel quale sarà data evidenza del numero di copie previste settimanalmente, del numero di verifiche condotte, dei casi di disallineamento superiori alla soglia definita. Ciascun inadempimento riscontrato/ciascun caso di scostamento dalla soglia definito per l'RPO potrà essere contestato dall'Istituto nei modi e termini	Per ogni punto percentuale di scostamento dalla soglia definita, nonché per ogni caso di verificata inconsistenza dei dati di replica verrà applicata una penale pari allo 0,1% del corrispettivo mensile complessivo previsto

BOZZA PRELIMINARE

				Istituto		previsti dal Capitolato e dal contratto nonché in occasione dei test periodici. Ogni inadempienza o contestazione dovrà quindi essere formalmente comunicata ai fini della decorrenza dei termini di applicazione delle penalità	
6	Assicurare per i casi di replica a nastro un valore di RPO tale che lo scostamento fra l'immagine dei dati del sito secondario rispetto ai dati del sito primario, sia al massimo di 24 ore. Tale indicatore si applica solo per quelle piattaforme tecnologicamente in grado di sostenere copie remote su sito remoto di DR	Funzionalità/Affidabilità	Perdita dati superiore alle 24 ore e/o inconsistenza dei dati di replica	Percentuale Deve essere assicurato un RPOn tale che il 99% dei volumi a nastro copiati giornalmente sia correttamente effettuato entro le 24 ore e sia allineato ai dati del sistema primario di ciascun Istituto	$\Delta \text{ percentuale} = \frac{(\sum N_i - N_s) / \sum N_i \times 100}{}$ Dove N_i è il numero di volumi da replicare giornalmente e N_s è il numero di volumi giornalieri con RPO > di 24 ore	Su base giornaliera dovranno essere effettuate delle misurazioni per verificare che i volumi da replicare garantisca un RPO uguale o minore alla 24 ore. L'esito delle misurazioni giornaliere dovrà essere riportato in appositi report di monitoraggio settimanale dando evidenza del numero di copie previste settimanalmente e del numero di volumi giornalieri con valori di RPO > di 24 ore. Ciascun inadempimento riscontrato/ciascun caso di scostamento dalla soglia definito per l'RPO potrà essere contestato dall'Istituto nei modi e termini previsti dal Capitolato e dal contratto nonché in occasione dei test periodici. Ogni inadempienza o contestazione dovrà quindi essere formalmente comunicata ai fini della decorrenza dei termini di applicazione delle penalità	Per ogni punto percentuale di scostamento dalla soglia definita, nonché per ogni caso di verificata inconsistenza dei dati di replica verrà applicata una penale pari allo 0,1% del corrispettivo mensile complessivo previsto

BOZZA PRELIMINARE

7	<p>Garantire la tempestività di ripristino in caso di guasto, malfunzionamento o anomalie di tutte le componenti, anche ridondate, del servizio di DR, assicurandone la manutenzione e la perfetta efficienza.</p> <p>Mantenimento delle risorse messe a disposizione in condizioni di normale operatività con obbligo di ripristinare la funzionalità tempestivamente .</p>	Tempestività/ ripristinabilità	Ritardo nel ripristino della funzionalità a fronte di guasti, malfunzionamenti o anomalie delle componenti, anche ridondate, necessarie al servizio di DR	Ore di indisponibilità e ritardo nel ripristino, rispetto ai termini di ripristino definiti e pari a : -4 h solari, in condizioni normali; -1 h solare se in condizioni di emergenza, a decorrere dal momento della segnalazione comunque pervenuta.	<p>DOS – DORipr. = 0 DOS = Data e ora di segnalazione del guasto, malfunzionamento o anomalia DORipr. = Data e ora di chiusura dell'intervento col ripristino della funzionalità.</p> <p>I termini di ripristino saranno calcolati a a decorrere dal momento della segnalazione comunque pervenuta (dalla data e ora della segnalazione in automatico dai sistemi di controllo delle apparecchiature, dalla data e ora del riscontro da parte del personale del fornitore, dalla data e ora della richiesta di intervento da parte del personale di ciascuno degli Istituti aderenti).</p>	<p>La verifica del rispetto dell'indicatore sarà effettuata per ciascun intervento aperto nel corso dell'esecuzione della fornitura e sulla base delle rendicontazioni mensili disponibili sul portale dedicato</p> <p>L'inadempimento riscontrato sarà contestato dall'Istituto nei modi e termini previsti dal Capitolato e dal contratto.</p> <p>Ogni inadempienza o contestazione dovrà quindi essere formalmente comunicata ai fini della decorrenza dei termini di applicazione delle penalità</p>	Per ciascuna ora di indisponibilità o per ciascuna ora di ritardo nel ripristino della funzionalità di tutte le componenti, anche ridondate, necessarie al servizio di DR, sarà applicata una penale pari, rispettivamente, allo 0,3% del corrispettivo complessivo mensile previsto, per le inadempienze riscontrate in condizioni normali e una penale pari all'1% del corrispettivo complessivo mensile previsto, nel caso di inadempienze riscontrate in situazione di emergenza
8	<p>Garantire il 100% di disponibilità delle risorse elaborative dei server previste per ciascun Istituto nel rispettivo allegato tecnico</p> <p>Tale indicatore, non si applica all'Inail.</p>	Funzionalità; Disponibilità	Indisponibilità del numero e tipologia delle CPU previste per ciascun Istituto nel rispettivo allegato tecnico, per i server di fascia alta, media e bassa Saranno considerati tutti i malfunzionamenti o anomalie a carico di qualsiasi componente necessaria all'erogazione dei servizi di DR che possano avere impatto sul funzionamento o sulla disponibilità delle risorse elaborative di tipo Mainframe.	% CPU effettivamente disponibili nel mese	$\frac{\text{Cpu Previste nel mese di riferimento} - \text{Cpu Disponibili nel mese di riferimento}}{\text{Cpu Previste nel mese di riferimento}}$	<p>La verifica del rispetto dell'indicatore sarà effettuata all'atto del collaudo della soluzione e durante l'esecuzione dei test periodici.</p> <p>I dati elementari e la soglia riscontrata dovranno essere accessibili e verificabili anche attraverso le rendicontazioni previste, sul portale dedicato.</p> <p>Ogni inadempienza o contestazione dovrà essere formalmente comunicata ai fini della decorrenza dei termini di applicazione delle penalità</p>	Per ciascun punto percentuale in meno rispetto alla soglia prevista verrà applicata una penale pari a: € 600,00 per i server di fascia alta; € 550,00 per i server di fascia media; € 400,00 per i server di fascia bassa.
9	Garantire il 100% di disponibilità delle risorse elaborative di tipo Mainframe previste per l'INPS	Funzionalità; Disponibilità	Indisponibilità del numero e tipologia delle risorse elaborative di tipo Mainframe previste per ciascun Istituto Saranno considerati tutti i malfunzionamenti o anomalie a carico di qualsiasi componente necessaria all'erogazione dei servizi di	% Mips effettivamente disponibili nel mese	$\frac{\text{Mips Previsi nel mese di riferimento} - \text{Mips Disponibili nel mese di riferimento}}{\text{Mips Previsi nel mese di riferimento}}$	<p>La verifica del rispetto dell'indicatore sarà effettuata all'atto del collaudo della soluzione e durante l'esecuzione dei test periodici.</p> <p>I dati elementari e la soglia riscontrata dovranno essere accessibili e verificabili anche attraverso le rendicontazioni previste, sul portale dedicato.</p>	Per ciascun punto percentuale in meno rispetto alla soglia prevista verrà applicata una penale pari a € 500,00.

BOZZA PRELIMINARE

			DR che possano avere impatto sul funzionamento o sulla disponibilità delle risorse elaborative di tipo Mainframe.			Ogni inadempienza o contestazione dovrà essere formalmente comunicata ai fini della decorrenza dei termini di applicazione delle penalità	
10	Garantire in condizioni di emergenza il 100% di disponibilità delle risorse elaborative dei server previste per ciascun Istituto nel rispettivo allegato tecnico Tale indicatore non si applica all'INAIL	Funzionalità; Disponibilità	Indisponibilità del numero e tipologia delle CPU previste per ciascun Istituto, nel rispettivo allegato tecnico, per i server di fascia alta, media e bassa riscontrata durante la permanenza presso il NCUB in condizioni di emergenza. Saranno comunque considerati tutti i malfunzionamenti o anomalie a carico di qualsiasi componente necessaria all'erogazione dei servizi di DR che possano avere impatto sul funzionamento o sulla disponibilità delle risorse elaborative.	% CPU effettivamente disponibili per ciascun giorno di permanenza presso il NCUB in condizioni di emergenza	$\frac{\text{Cpu Previste giornalmente} - \text{Cpu Disponibili giornalmente}}{\text{Cpu Previste giornalmente}}$	La verifica del rispetto dell'indicatore sarà effettuata in condizioni di emergenza. I dati elementari e la soglia riscontrata dovranno essere accessibili e verificabili anche attraverso le rendicontazioni previste, sul portale dedicato. Ogni inadempienza o contestazione dovrà essere formalmente comunicata ai fini della decorrenza dei termini di applicazione delle penalità	Per ciascun punto percentuale in meno rispetto alla soglia prevista e per ciascun giorno di prolungata inadempienza verrà applicata una penale pari a € 1000,00.
11	Garantire in condizioni di emergenza il 100% di disponibilità delle risorse elaborative di tipo Mainframe previste (in termini di Mips) per l'INPS	Funzionalità; Disponibilità	Indisponibilità del numero e tipologia delle risorse elaborative previste per ciascun Istituto in area mainframe riscontrata durante la permanenza presso il NCUB in condizioni di emergenza. Saranno comunque considerati tutti i malfunzionamenti o anomalie a carico di qualsiasi componente necessaria all'erogazione dei servizi di DR che possano avere impatto sul funzionamento o sulla disponibilità delle risorse elaborative.	%/Mips effettivamente disponibili per ciascun giorno di permanenza presso il NCUB in condizioni di emergenza	$\frac{\text{Mips Previsti giornalmente} - \text{Mips Disponibili giornalmente}}{\text{Mips Previsti giornalmente}}$	La verifica del rispetto dell'indicatore sarà effettuata in condizioni di emergenza. I dati elementari e la soglia riscontrata dovranno essere accessibili e verificabili anche attraverso le rendicontazioni previste, sul portale dedicato. Ogni inadempienza o contestazione dovrà quindi essere formalmente comunicata ai fini della decorrenza dei termini di applicazione delle penalità	Per ciascun punto percentuale in meno rispetto alla soglia prevista e per ciascun giorno di prolungata inadempienza verrà applicata una penale pari a € 1000,00.
12	Garantire la disponibilità delle	Funzionalità; disponibilità	Indisponibilità delle risorse e componenti necessarie alla solu-	La disponibilità viene misurata contando il tempo e il numero dei fermi non programmati, in occasione dei test		La verifica del rispetto dell'indicatore sarà effettuata in occasione	Per ciascun punto percentuale in meno rispetto alla soglia prevista e per ciascun giorno di prolungata inadempienza verrà applicata una

BOZZA PRELIMINARE

	<p>risorse e componenti (diverse da quelle richiamate nei precedenti SLA 8 - 9-10 e 11) necessarie alla soluzione di Disaster Recovery riportate negli allegati di ciascun Istituto interessato</p>		<p>zione di DR. In sede contrattuale e negli allegati specifici sono indicati gli elementi di configurazione e le componenti necessaria alla soluzione di DR di cui deve esser assicurata la disponibilità a ciascun Istituto.</p>	<p>(penalizzando l'indisponibilità di ciascuna componente che non consente l'esecuzione o il completamento del test) tenendo presenti i dati del mese precedente a quello nel quale viene eseguito il test.</p> <p>I dati necessari da rilevare nella finestra mensile di prevista erogazione del servizio sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> • durata del fermo/dei fermi eventualmente verificatisi nel mese di riferimento; • tempo totale = tempo contrattuale di prevista disponibilità delle componenti necessarie alla soluzione di DR (esclusi i fermi programmati e concordati con assenso di ciascuno degli Istituti). <p>La disponibilità – per ciascuna delle risorse/componenti diverse da quelle richiamate nei precedenti SLA 3-4-5-6 - si calcola come segue: <i>Disp Ris. nel mese = Tempo totale di disponibilità richiesta nel mese per la risorsa/il componente – Σ tempo di fermo/dei fermi/delle indisponibilità rilevate nel mese per la risorsa/componente</i></p> <p><i>Tempo totale di disponibilità richiesta nel mese per la risorsa o il componente</i></p> <p>Dovrà essere assicurato il 99% di disponibilità nel mese di riferimento di ciascuna risorsa/componente</p>	<p>dell'esecuzione dei test L'inadempimento riscontrato sarà contestato dall'Istituto nei modi e termini previsti dal Capitolato e nel contratto. Ogni inadempienza o contestazione dovrà quindi essere formalmente comunicata ai fini della decorrenza dei termini di applicazione delle penalità</p>	<p>penale pari a € 500,00 qualora l'indisponibilità si riscontri durante l'esecuzione dei test</p>
<p>13</p>	<p>Garantire la disponibilità delle risorse e componenti (diverse da quelle richiamate nei precedenti SLA 8-9-10 e 11) necessarie alla soluzione di Disaster Recovery riportate negli allegati di ciascun Istituto interessato durante la permanenza presso il NCUB in condizioni di emergenza</p> <p>Tale indicatore non si applica all'INAIL</p>	<p>Funzionalità; Disponibilità</p>	<p>La Indisponibilità viene misurata verificando giornalmente il tempo di eventuali fermi non programmati, penalizzando l'indisponibilità di ciascuna risorsa/componente che non consente o degrada il servizio del SI dell'Istituto durante la permanenza presso il sito di DR in condizioni di emergenza .</p> <p>In sede contrattuale e negli allegati specifici sono indicati gli elementi di configurazione e le componenti necessaria alla soluzione di DR di cui deve esser assi-</p>	<p>La disponibilità – per ciascuna delle risorse/componenti diverse da quelle richiamate nei precedenti SLA 3-4-5-6 - si calcola come segue: <i>Disp Ris. giornaliera = Tempo totale di disponibilità richiesta giornalmente per la risorsa/il componente – Σ tempo di fermo/dei fermi/delle indisponibilità rilevate giornalmente per la risorsa/componente</i></p> <p><i>Tempo totale di disponibilità richiesta giornalmente nel mese per la risorsa o il componente</i></p> <p>Dovrà essere assicurato il 99% di disponibilità giornaliera di ciascuna risorsa / componente durante la permanenza presso il sito di DR in condizioni di emergenza .</p>	<p>La verifica del rispetto dell'indicatore sarà effettuata giornalmente durante la permanenza presso il sito di DR , in condizioni di emergenza L'inadempimento riscontrato sarà contestato dall'Istituto nei modi e termini previsti dal Capitolato e nel contratto. Ogni inadempienza o contestazione dovrà quindi essere formalmente comunicata ai fini della decorrenza dei termini di applicazione delle penalità</p> <p>I dati elementari e la soglia riscontrata dovranno essere accessibili e</p>	<p>Per ciascun punto percentuale in meno rispetto alla soglia prevista e per ciascun giorno di prolungata inadempienza una penale di € 1.000,00 qualora l'indisponibilità si riscontri durante la permanenza presso il sito di DR, in condizioni di emergenza.</p>

BOZZA PRELIMINARE

			curata la disponibilità a ciascun Istituto.		verificabili anche attraverso le rendicontazioni previste, sul portale dedicato.		
14	Garantire la continua disponibilità in via esclusiva delle risorse di storage messe a disposizione nel mese per ciascun Istituto (in termini di TByte)	Funzionalità; Disponibilità	Indisponibilità per ciascun Istituto delle risorse di storage previste nel mese	nr. assoluto TByte indisponibili nel mese	$\text{Disp. TByte nel mese} = \frac{\text{nr TByte previsti nel mese} - \text{nr TByte disponibili nel mese}}{\text{nr TByte previsti nel mese}}$	<p>La verifica del rispetto dell'indicatore sarà effettuata o sulla base delle rendicontazioni mensili disponibili sul portale dedicato o in caso delle attività periodiche di test.</p> <p>L'inadempimento riscontrato sarà contestato dall'Istituto nei modi e termini previsti dal presente Capitolato e dal contratto.</p> <p>Ogni inadempienza o contestazione dovrà quindi essere formalmente comunicata ai fini della decorrenza dei termini di applicazione delle penalità</p>	Per ogni punto percentuale di scostamento rispetto alla soglia di disponibilità definita per i TByte previsti, verrà applicata una penale pari a € 1000,00
15	Garantire la disponibilità in via esclusiva delle risorse di storage messe a disposizione per ciascun Istituto (in termini di TByte) in condizioni di emergenza	Funzionalità; Disponibilità	Indisponibilità per ciascun Istituto delle risorse di storage previste per ciascun giorno di permanenza presso il NCUB in condizioni di emergenza	nr. assoluto TByte indisponibili per ciascun giorno di permanenza presso il NCUB in condizioni di emergenza	$\text{Disp. TByte giornaliera} = \frac{\text{nr TByte previsti giornalmente} - \text{nr TByte disponibili giornalmente}}{\text{nr TByte previsti giornalmente}}$	<p>La verifica del rispetto dell'indicatore sarà effettuata in condizioni di emergenza con cadenza giornaliera.</p> <p>I dati elementari e la soglia riscontrata dovranno essere accessibili e verificabili anche attraverso le rendicontazioni previste, sul portale dedicato.</p> <p>Ogni inadempienza o contestazione dovrà quindi essere formalmente comunicata ai fini della decorrenza dei termini di applicazione delle penalità</p>	In caso di indisponibilità di ciascuno TByte previsti, verrà applicata una penale pari a € 500,00 per ogni TByte indisponibile e per ciascun giorno di prolungata indisponibilità
16	Assicurare il tempestivo e corretto svolgimento dei test periodici. I test periodici dovranno essere svolti nel rispetto dei termini	Efficienza Temporale	In caso di ritardata esecuzione dei test periodici	Per ogni giorno solare di ritardo	Riscontro del ritardo/mancata esecuzione del test per cause imputabili al Fornitore.	<p>Il ritardo nell'esecuzione dei test sarà contestato dall'Istituto nei modi e termini previsti dal presente Capitolato e dal</p>	Per ogni giorno solare di ritardo nell'esecuzione dei test, sarà applicata una penale pari allo 0,3 % del corrispettivo complessivo mensile previsto

BOZZA PRELIMINARE

	previsti dal capitolato e dai contratti esecutivi di ciascuno degli istituti aderenti, assicurando l'assistenza operativa in modo adeguato e rispondente a quanto prescritto dal piano di continuità/DR di ciascuno degli istituti aderenti.					contratto. Ogni inadempienza o contestazione dovrà quindi essere formalmente comunicata ai fini della decorrenza dei termini di applicazione delle penalità	
17	Svolgere e concludere con esito positivo i test periodici	Efficienza/ Affidabilità; Conformità	Esito del test negativo imputabile al fornitore.	n.a.	In caso di esito negativo del test, il fornitore dovrà richiedere la convocazione di una nuova seduta con apposita richiesta di ripetizione del test (ove attestati che ha risolto le situazioni che non hanno reso possibile concluderlo con esito favorevole).	Il test potrà ripetersi al massimo per un'altra volta, oltre la prima, nel caso di esito negativo della prima istanza. L'esito della prima seduta di test ed eventualmente della seconda, sarà riportato in un apposito documento redatto e sottoscritto in contraddittorio dalle parti. Ogni inadempienza o contestazione dovrà quindi essere formalmente comunicata ai fini della decorrenza dei termini di applicazione delle penalità	Nel caso in cui l'esecuzione del test si concluda con esito negativo è in facoltà dell'Istituto applicare una penale pari allo 0,5 % del corrispettivo complessivo mensile previsto per ogni giorno intercorrente tra quello successivo alla data di svolgimento del test e quello immediatamente precedente alla data di svolgimento del 2° test. Nel caso in cui anche l'esecuzione del 2° test si concluda nuovamente con esito negativo, sarà applicata una penale pari al doppio della penale applicata a seguito dell'esito negativo del test a partire dalla data della prima seduta di test conclusasi con esito negativo
18	Garantire la continua disponibilità del Portale nel mese (al netto del Tempo di manutenzione previsto per la gestione, l'aggiornamento e la manutenzione del Portale concordato ed accettato dagli Istituti)	Funzionalità; Disponibilità; Usabilità	Indisponibilità del portale	Percentuale Disp. Portale nel mese=99 %	$Disp\ PT = \Sigma \text{minuti di disponibilità del portale riscontrata nel mese} / \Sigma \text{minuti di disponibilità prevista nel mese} - \Sigma \text{minuti di tempo per attività di gestione, aggiornamento e manutenzione}$	Riscontro nel mese o in occasione della verifica delle rendicontazioni mensili della disponibilità del Portale L'inadempimento riscontrato sarà contestato dall'Istituto nei modi e termini previsti dal Capitolato e dal contratto. Ogni inadempienza o contestazione dovrà quindi essere formalmente comunicata ai fini della decorrenza dei termini di applicazione delle penalità	Per ogni punto percentuale di scostamento rispetto alla soglia definita per la disponibilità del portale sarà applicata una penale pari, allo 0,5% del corrispettivo complessivo mensile previsto

BOZZA PRELIMINARE

19	<p>Garantire la tempestività nella risposta e quindi il riscontro, attraverso il Portale o con apposita comunicazione formale, entro le 4 ore solari successive a quello nel quale vengono formalizzate le segnalazioni e le comunicazioni inerenti alla fase di esecuzione della fornitura ricevute attraverso il Portale o con apposita comunicazione formale nel mese</p>	Tempestività/efficienza temporale	<p>Ritardo nella risposta a fronte delle segnalazioni e delle comunicazioni inerenti la fase di esecuzione della fornitura ricevute attraverso il Portale o con apposita comunicazione formale nel mese</p>	<p>Ore solari di ritardo nella risposta</p>	<p>Riscontro nel mese o in occasione della verifica delle rendicontazioni mensili della tempestività nella risposta a fronte della segnalazioni e delle comunicazioni inerenti alla fase di esecuzione della fornitura ricevute attraverso il Portale o con apposita comunicazione formale nel mese</p>	<p>L'inadempimento riscontrato potrà essere contestato dall'Istituto nei modi e termini previsti dal presente Capitolato e dal contratto anche attraverso l'accesso al Portale.</p> <p>Ogni inadempienza o contestazione dovrà quindi essere formalmente comunicata ai fini della decorrenza dei termini di applicazione delle penalità</p>	<p>Per ciascuna ora solare di ritardo nella risposta, sia attraverso il portale che attraverso apposita comunicazione formale, sarà applicata una penale pari, allo 0,2% del corrispettivo complessivo mensile previsto</p>
20	<p>Svolgere in modo tempestivo e corretto i collaudi ove previsti, con superamento, delle verifiche di collaudo (con esito favorevole)</p> <p>Le attività suscettibili di verifica a collaudo dovranno essere completate nei termini previsti dal Capitolato e dai contratti esecutivi di ciascuno degli istituti aderenti, con la comunicazione di "pronti al collaudo" e la consegna dei deliverable previsti.</p> <p>L'esito delle attività svolte/dei servizi dovrà essere sottoposto a 1° collaudo entro i termini previsti dal Capitolato e dai contratti esecutivi degli istituti aderenti</p> <p>Il 2° collaudo dovrà essere svolto entro i termini previsti dal</p>	Efficienza/Affidabilità; Conformità	<p>Esito negativo del collaudo. In caso di esito negativo del 1° collaudo il fornitore dovrà richiedere la convocazione di una nuova seduta di collaudo con apposita richiesta di ripetizione delle prove di collaudo, ove attestati che ha risolto le situazioni che non hanno reso possibile superare, con esito favorevole, il collaudo.</p>	<p>Giorno solare di ritardo</p>	<p>Esito negativo del collaudo o tardiva convocazione del collaudo per cause imputabili al fornitore.</p>	<p>L'inadempienza viene riscontrata e contestata nel caso in cui non sia possibile, per cause imputabili al fornitore, procedere al collaudo nei tempi previsti o l'esito del collaudo fosse negativo.</p> <p>L'esito del collaudo dovrà essere riportato in apposito verbale redatto e sottoscritto in contraddittorio fra le parti.</p> <p>L'inadempienza viene riscontrata e contestata anche nel caso in cui non sia possibile, per cause imputabili al fornitore, procedere ad una seconda seduta di collaudo nei tempi previsti o l'esito anche della seconda seduta di collaudo fosse negativo.</p> <p>Ogni inadempienza o contestazione dovrà quindi essere formalmente comunicata ai fini della decorrenza dei termini di applicazione delle penalità.</p>	<p>Per ciascun giorno successivo alla data del verbale da cui risulti l'esito negativo del collaudo sarà applicata una penale pari allo 0,2 % del corrispettivo complessivo mensile contrattuale dal 1° al 10° giorno e una penale pari allo 0,5 % del corrispettivo complessivo mensile previsto dall'11° al 30° giorno.</p> <p>Nel caso in cui anche la seconda seduta di collaudo si concluda con esito negativo sarà applicata una penale in misura doppia rispetto a quella prevista per il tardivo e negativo collaudo, per tutti i giorni che intercorrono fra la data del verbale della prima seduta di collaudo e la data del verbale della seconda seduta di collaudo negativo.</p>

BOZZA PRELIMINARE

	Capitolato e dai contratti esecutivi di ciascuno degli Istituti aderenti a decorrere dalla data del 1° collaudo conclusosi con esito negativo						
21	<p>Completare le attività, predisporre e consegnare all'Istituto, entro i termini previsti, la documentazione</p> <p>Ai fini dell'adempimento si intendono oggetto di verifica sia i termini previsti nel Capitolato per la consegna che i termini previsti per la consegna a seguito di richiesta di modifica, integrazione e correzione</p>	Efficienza Temporale	<p>Ritardo nella consegna dei deliverable previsti e nel completamento delle attività ovvero ritardo nella consegna dei deliverable da inviare a seguito di richiesta di modifica, integrazione e correzione</p>	Giorno solare di ritardo	<p>Ritardo nel rispetto dei termini previsti.</p> <p>Data prevista di consegna – data di effettiva consegna del deliverable</p> <p>Ciascun Istituto verificherà che siano rispettati i termini di consegna dei deliverable contrattuali (i piani di progetto; piani di qualità; i piani di Disaster Recovery; le rendicontazioni di monitoraggio settimanale dell'RPO; le rendicontazioni mensili dei servizi resi e dei livelli di servizio; la documentazione delle procedure operative e dei criteri di esecuzione dei test periodici; lo stato di avanzamento lavori per le verifiche semestrali; la documentazione degli esiti dei test periodici previsti, ecc.) nonché che siano rispettati i termini di consegna delle nuove versioni dei deliverable da inviare a seguito di richiesta di modifica, integrazione e correzione.</p>	<p>Il ritardo nella consegna/ nel completamento delle attività sarà contestato dall'Istituto nei modi e termini previsti dal Capitolato.</p> <p>Il fornitore dovrà dare evidenza delle attività /deliverable non completati nei termini previsti nelle rendicontazioni mensili previste, con appositi avvisi sul portale dei lds e con comunicazioni specifiche.</p> <p>L'inadempimento riscontrato sarà contestato dall'Istituto nei modi e termini previsti dal Capitolato e dal contratto.</p> <p>Ogni inadempienza o contestazione dovrà essere formalmente comunicata ai fini della decorrenza dei termini di applicazione delle penalità.</p>	<p>Per ogni giorno solare di ritardo, per ogni inadempienza riscontrata e per ogni deliverable non consegnato nei termini previsti è in facoltà dell'Istituto applicare una penale pari allo 0,1 % del corrispettivo complessivo mensile previsto</p>
22	Garantire l'affiancamento finale	Efficienza Temporale	<p>Ritardato o mancato avvio delle attività di affiancamento finale</p>	Giorni solari	<p>G.prev. Avvio.Aff – G.avvio Aff (Giorno previsto per l'avvio dell'attività prevista nel piano di trasferimento del Know e affiancamento finale – Giorno di effettivo avvio dell'attività prevista nel piano di trasferimento del Know e di affiancamento finale)</p>	<p>Verifica alla scadenza prevista dell'avvio tempestivo del servizio di affiancamento finale e di ciascuna delle attività previste nel piano di lavoro di dettaglio delle attività di trasferimento del Know e affiancamento finale.</p> <p>L'inadempimento riscontrato sarà contestato dall'Istituto nei modi e termini previsti dal Capitolato e dal contratto.</p> <p>Ogni inadempienza o contestazione dovrà essere formalmente comunicata ai fini della decorrenza dei termini di</p>	<p>Qualora si verifichi che l'affiancamento non è stato avviato tempestivamente o che ciascuna delle attività previste nel piano di lavoro di dettaglio delle attività di trasferimento del know e affiancamento finale non è stata avviata o completata, verrà applicata una penale pari all'1 % del corrispettivo complessivo mensile previsto per ogni giorno solare di ritardo.</p> <p>Qualora l'inadempimento si protragga oltre il decimo giorno detta penale sarà raddoppiata a decorrere dall'undicesimo giorno di mancato/tardivo avvio dell'affiancamento o di mancato/tardivo avvio e completamento di ciascuna delle attività previste nel piano di lavoro di dettaglio delle attività di trasferimento del know how e affiancamento finale</p>

BOZZA PRELIMINARE

						applicazione delle penalità.	
23	Garantire adeguatamente l'affiancamento e il trasferimento di know how, assicurando la completezza delle informazioni e la consegna di tutta la documentazione richiesta	Affidabilità; Accuratezza	Disservizi nella fase di affiancamento e trasferimento di know how; incompletezza delle informazioni trasferite e mancata consegna della documentazione richiesta	Ogni inadempimento	n.a.	Verifica in contraddittorio col fornitore, col personale dell'Istituto e con il personale del Fornitore subentrante (anche eventualmente attraverso l'uso di check list di controllo) dell'incompletezza delle informazioni trasferite e della mancata consegna di tutta la documentazione richiesta L'inadempimento riscontrato sarà contestato dall'Istituto nei modi e termini previsti dal presente Capitolato e dal contratto. Ogni inadempienza o contestazione dovrà essere formalmente comunicata ai fini della decorrenza dei termini di applicazione delle penalità.	Qualora si verifichi che l'affiancamento non è stato effettuato adeguatamente, con incompletezza delle informazioni trasferite e/o con la mancata consegna della documentazione richiesta verrà applicata, per ogni inadempienza contestata e per ogni documento non consegnato rispetto all'elenco della documentazione richiesta, una penale pari all'0,5 % del corrispettivo complessivo mensile previsto per ogni girone solare di ritardo. Qualora l'inadempimento si protragga oltre il decimo giorno detta penale sarà raddoppiata a decorrere dall'11° giorno di inadempienza
24	Assicurare che le risorse professionali messe a disposizione per l'erogazione dei servizi utilizzino la lingua italiana, abbiano le competenze, il mix e ed esperienze richieste, risultino inviati i curricula, siano sostituite se non gradite o nei casi previsti entro i termini di cui all'art. 16 del contratto esecutivo, non siano sostituite per più di due volte nel periodo di vigenza del contratto, siano sostituite con risorse con competenze ed esperienze equipollenti o	Efficienza, accuratezza	Qualora emerga che: - Non vengano messe a disposizione figure che utilizzino la lingua italiana; - non venga rispettato il mix minimo previsto e dettagliato nel Piano di progetto; -non vengano forniti in allegato ai Piani di Progetto i curricula delle risorse professionali o detti curricula non consentano di avere chiare le competenze ed esperienze delle risorse professionali messe a disposizione per l'erogazione dei servizi; - non venga sostituita la risorsa per la quale l'Istituto abbia espresso il mancato gradimento; - venga superato il	Ogni inadempimento	n.a.	L'inadempimento riscontrato potrà essere contestato dall'Istituto nei modi e termini previsti dal Capitolato e dal contratto. Ogni inadempienza o contestazione rispetto alla risorsa proposta in sostituzione dovrà essere formalmente comunicata ai fini della decorrenza dei termini di applicazione delle penalità.	Per i casi di mancato rispetto degli obblighi definiti nell'articolo 16 del contratto esecutivo di ciascuno degli Istituti aderenti, (che attiene alle risorse professionali messe a disposizione per l'erogazione dei servizi) ovvero per i casi in cui: - non vengano messe a disposizione figure che utilizzino per tutte le comunicazioni inerenti la fornitura la lingua italiana; - non venga sostituita la risorsa per la quale l'Istituto abbia espresso il mancato gradimento; - venga superato il numero massimo di sostituzioni consentite nell'arco di vigenza del contratto; - non venga proposta in sostituzione una risorsa in possesso di competenze ed esperienze equipollenti o superiori a quella da sostituire, verrà applicata una penale pari all'1 % del corrispettivo complessivo mensile previsto a partire dalla data della comunicazione di contestazione dell'inadempienza, applicando quanto previsto nel contratto esecutivo di ciascuno degli Istituti aderenti. Qualora l'inadempimento si protragga oltre il decimo giorno detta penale sarà raddoppiata a

BOZZA PRELIMINARE

	superiori a quelle da sostituire.		numero massimo di sostituzioni consentite nell'arco di vigenza del contratto; - non venga proposta in sostituzione una risorsa in possesso di competenze ed esperienze equipollenti o superiori a quella da sostituire.			decorrere dal primo giorno di contestata inadempienza.
--	-----------------------------------	--	--	--	--	--

BOZZA PRELIMINARE