



**Data di pubblicazione:** 11/10/2018

**Nome allegato:** *Allegato 1a al capitolato Tecnico.pdf*

**CIG:** 7636179641;

**Nome procedura:** *Procedura ristretta, celebrata attraverso il Sistema dinamico di acquisizione della Pubblica Amministrazione istituito da Consip S.p.A., ai sensi dell'art. 55 del D.Lgs. 50/2016, volta all'affidamento della "Fornitura di prodotti Serena di Change e Configuration Management e relativo servizio di manutenzione".*

**CAPITOLATO TECNICO**

**Procedura per il rinnovo del contratto di manutenzione e aggiornamento relativo ai prodotti Serena di Change e Configuration Management.**

## Sommario

<b>1. Contesto della fornitura</b> .....	3
<b>1.2 Acronimi e definizioni</b> .....	5
<b>2. Dotazione attuale dell'Istituto</b> .....	6
<b>3. Oggetto e Durata della fornitura</b> .....	7
<b>4. Descrizione della fornitura di manutenzione e aggiornamento software</b> .....	9
<b>5. Livelli di servizio e Penali</b> .....	10

## **1. Contesto della fornitura**

Per supportare l'offerta dei servizi telematici, INPS ha sviluppato un considerevole portafoglio di applicazioni software "custom", in costante evoluzione, sia perché arricchito di nuove funzionalità, sia per effetto della dinamica normativa nei settori in cui opera l'Istituto. Le applicazioni software sono realizzate e gestite dalla Direzione Centrale Organizzazione e Sistemi Informativi dell'Istituto (la DCOSI).

La DCOSI, per razionalizzare e governare il processo di sviluppo applicativo custom, utilizza da tempo una soluzione ad hoc per la gestione e il controllo centralizzato della configurazione del software. La soluzione è stata realizzata personalizzando dei prodotti specifici, Change Man ZMF (denominato in precedenza Serena Change Man ZMF) per l'ambiente Mainframe e Dimensions CM (denominato in precedenza Serena Dimensions CM) per l'ambiente distribuito e verranno di seguito indicati come piattaforma SCCM (Software Change and Configuration Management).

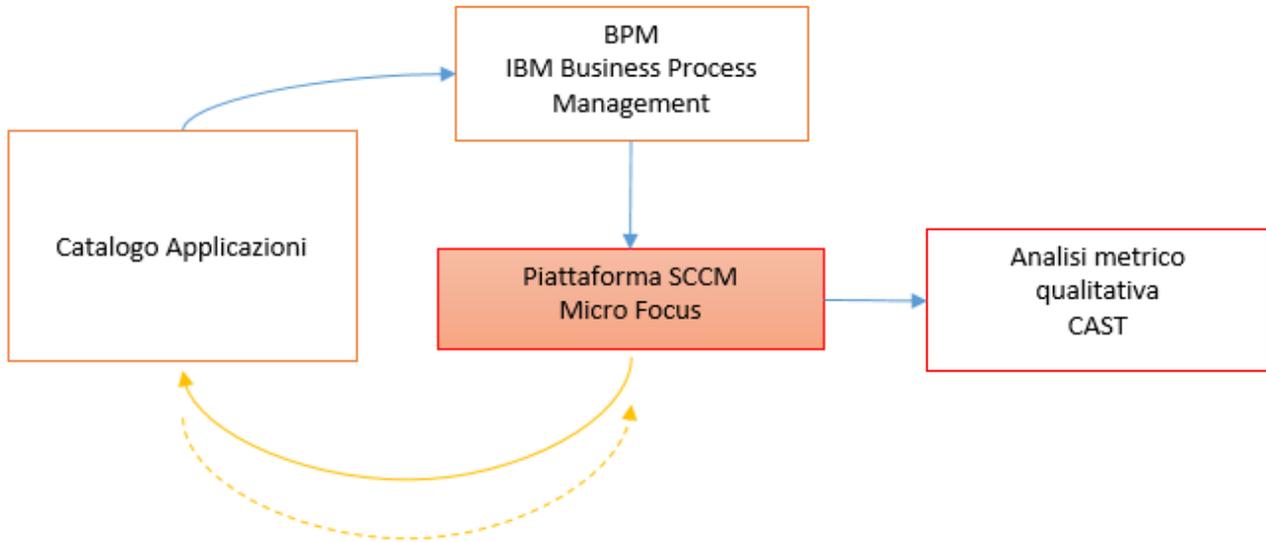
La soluzione di cui sopra permette di gestire il processo di Change Management nella sua interezza, dall'avvio dello sviluppo fino al rilascio del software, ovvero l'iter controllato delle modifiche apportate alle applicazioni software prima della messa in esercizio.

In sintesi, le principali funzioni del processo di Change Management gestite su questa soluzione sono:

- la gestione della configurazione delle applicazioni;
- l'archiviazione centralizzata dei sorgenti compilati;
- il versionamento degli oggetti e la fase di compilazione;
- il deploy negli ambienti di test e di staging;
- il ciclo di *approve*.

Al fine di standardizzare e uniformare i processi di sviluppo software nella DCOSI, è stata fissata un'unica piattaforma software, migrando progressivamente in essa anche tutto il software configurato storicamente in altri prodotti. Ciò ha portato alla definizione di un framework coerente per il Change management in tutti gli ambiti di sviluppo applicativo dell'Istituto, facilitandone il controllo, e tale scelta ha costituito un fattore abilitante per agevolare la collaborazione tra i team di sviluppo interni e i fornitori che operano in parte da remoto.

L'Istituto ha nel tempo investito notevolmente sui prodotti SCCM Serena, che ha fortemente personalizzato e parametrizzato per le proprie esigenze. Oggi la soluzione è fortemente integrata in tutti i cicli di produzione e manutenzione del software, l'integrazione si estende anche verso altri prodotti scelti dall'INPS per la gestione dei complessi processi che regolano la gestione del patrimonio informatico come CAST, applicativo che produce un'analisi metrico-qualitativa del software, BPM, un orchestratore di processi (la piattaforma IBM Business Process Manager) che permette di gestire, dal punto di vista della logica di processo, il workflow degli interventi di sviluppo e manutenzione del software applicativo, e il Catalogo delle Applicazioni.



D'altra parte, la DCOSI ha costituito nel tempo presso i propri uffici un considerevole patrimonio di competenze sui prodotti Serena, che consente di fornire assistenza continuativa ai progetti di sviluppo software nell'uso dei prodotti per gestire l'iter delle Change Request, e di effettuare la gestione sistemistica dei prodotti e la loro configurazione, personalizzazione e parametrizzazione.

La piattaforma SCCM contiene nei propri repository i componenti applicativi sviluppati custom in Istituto, dei quali gestiscono anche le informazioni "anagrafiche", ovvero informazioni relative all'area funzionale e all'area applicativa di riferimento.

Al 28 febbraio 2018, i componenti software "custom" censiti nel portafoglio applicativo dell'Istituto sono circa 4.630. Il 92% di questi componenti sono in ambiente distribuito. Questi componenti sono aggregati in 3.666 applicazioni (o "prodotti").

Il numero di componenti applicativi gestiti è in costante crescita, soprattutto nell'ambiente distribuito. In questo ambiente, il numero di applicazioni è aumentato notevolmente. Si riporta di seguito un grafico che mostra il trend di crescita del numero di componenti gli ultimi 3 anni.



Figura 1 Applicazioni / Componenti censite sulla piattaforma SCCM

Il patrimonio applicativo INPS è soggetto a continue modifiche ed evoluzioni, soprattutto per interventi di Manutenzione Evolutiva e Adeguativa (MEV, MAD). Tali attività hanno prodotto nel 2017 circa 23000 rilasci in ambiente di esercizio, il 61% in ambiente distribuito e il 39% in ambiente mainframe, dove per rilascio si intende la messa in esercizio di una applicazione o di un componente, sia a seguito di un nuovo sviluppo, sia di un intervento di manutenzione.

Le informazioni contenute in questo Capitolato costituiscono la base per la formulazione di un'offerta tecnico-economica per la fornitura di servizi di manutenzione e supporto specialistico delle piattaforme di Change e Configuration Management dell'Istituto Nazionale della Previdenza Sociale (nel seguito indicato anche come INPS).

Le indicazioni contenute nel Capitolato rappresentano i requisiti minimi della fornitura.

## **1.2 Acronimi e definizioni**

Si riportano di seguito i principali acronimi contenuti nel Capitolato.

ACRONIMI	DESCRIZIONE
AMD	Application Development & Maintenance"
BPM	Software di business process management
DCOSI	Direzione Centrale Organizzazione e Sistemi Informativi
INPS	Istituto Nazionale per la Previdenza Sociale
MAC	Manutenzione Adeguativa e Correttiva
MEV	Manutenzione Evolutiva
SCCM	Software Change and Configuration Management

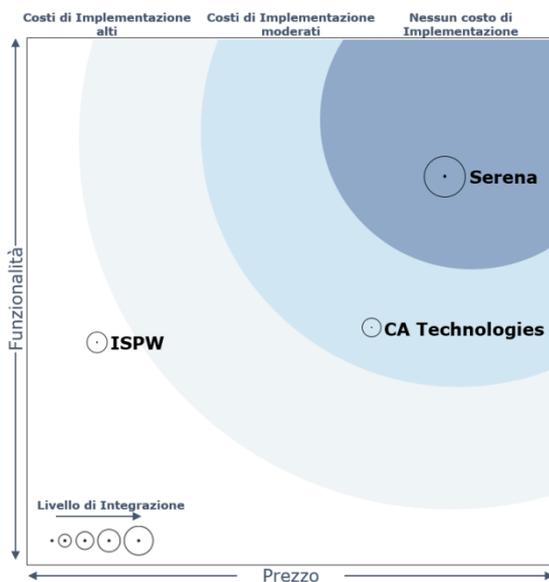
## 2. Dotazione attuale dell'Istituto

Nel 2015 l'Istituto ha affidato, tramite procedura negoziata, alla società Reason That srl la fornitura di una licenza di tipo **unlimited** ed il relativo servizio di manutenzione triennale per i prodotti Serena Software utilizzati per la gestione del processo di change management applicativo.

La licenza d'uso **Unlimited**, con manutenzione valida per 36 mesi e in scadenza al 31 luglio 2018, è relativa ai seguenti prodotti:

- ChangeMan ZMF mainframe (comprensivo di DB2 option e M+R)
- Dimension CM
- Business Manager
- Release Automation per Dimension
- Dimension for Z/OS
- ChangeMan SSM

L'Istituto ha inoltre ritenuto opportuno valutare l'aderenza dei prodotti Serena alle proprie esigenze, verificando e analizzando sul mercato l'esistenza di strumenti più efficaci e/o maggiormente adatti alle evoluzioni delle modalità di sviluppo applicativo nei progetti dell'Istituto stesso.



In conformità con quanto stabilito dall'Art.68 del Codice dell'Amministrazione Digitale l'Istituto ha svolto un'analisi comparativa delle soluzioni al fine di valutare da un punto di vista tecnico ed economico la presenza di prodotti alternativi.

Tale valutazione comparativa ha interessato l'analisi di due prodotti (CA Technologies e ISPW) individuati sulla base delle funzionalità, e in rispetto delle esigenze e della coerenza con le architetture applicative e tecnologiche dell'Istituto;

I risultati dello studio di tali prodotti software, utilizzati per la gestione del processo di change management, su ambienti distribuiti e mainframe, hanno dimostrato che sebbene sul mercato esistono strumenti comparabili ai software Serena da un punto di vista funzionale e in rispetto all'utilizzo che l'Istituto fa del prodotto stesso, esistono dei fattori che fanno convergere la scelta sui prodotti Serena.

Nello specifico, si evidenzia che il mercato offre delle soluzioni economicamente più efficienti ma tale valutazione deve tener conto di una serie costi sia diretti che indiretti quali: il costo complessivo del programma o della soluzione, di acquisto, di implementazione, di mantenimento e supporto, ecc.

Dalle analisi risulta che il prodotto economicamente più vantaggioso corrisponde a ISPW. Tale programma offre una soluzione per la gestione del processo change management in ambiente mainframe. ISPW infatti da un punto di vista funzionale andrebbe affiancato ad un prodotto per l'ambiente distribuito, eventualmente anche opensource. I costi aggiuntivi derivanti dalla configurazione e l'implementazione di tale alternativa sono valutati a livello complessivo superiori rispetto al rinnovo della manutenzione per l'attuale piattaforma SCCM. Inoltre occorre evidenziare quanto segue:

- La necessità da parte dell'Istituto di garantire la **continuità** in esercizio delle piattaforme software che consentono la gestione controllata delle modifiche apportate al patrimonio applicativo dell'Istituto e di **valorizzare gli investimenti già effettuati**.
- L'Istituto nel tempo ha **investito notevolmente sui prodotti Serena che ha personalizzato e parametrizzato** per le proprie esigenze. Oggi questi prodotti risultano integrati in tutti i cicli di produzione e manutenzione del software.
- L'eventuale **sostituzione dei prodotti Serena** con prodotti analoghi seppur più efficaci **comporterebbe tempi molto lunghi e alti costi in termini di migrazione**, considerando
  - i) un processo di migrazione in corso di circa 500 applicazioni ex Inpdap,
  - ii) Il contesto dei servizi per il contratto di "Supporto all'Application LifeCycle Management ALM in essere, fanno specifico riferimento ai prodotti Serena come tools presi in carico dal fornitore aggiudicatario dell'appalto.
  - iii) Gli attuali flussi e procedure che regolano le attività di gestione/manutenzione del software applicativo e di change management
- L'Istituto al termine del contratto di licenza d'uso di tipo unlimited, è in ogni caso proprietario delle licenze d'uso perpetue sufficienti a garantire l'attuale livello di utilizzo dei prodotti Serena e dovrà rinnovare la sola manutenzione per le licenze che riterrà necessarie.
- La DCOSI ha costituito nel tempo presso i propri uffici un considerevole **patrimonio in termini di competenze sui prodotti SCCM Serena**.

### **3. Oggetto e Durata della fornitura**

L'Istituto dopo aver analizzato il livello di utilizzo dei prodotti della piattaforma SCCM nonché l'integrazione di tali prodotti in tutti i cicli di produzione e manutenzione del software, ritiene indispensabile procedere all'acquisto di nuove licenze e al rinnovo del servizio di manutenzione dei prodotti per il change management già in uso.

In particolare, è stato effettuato uno studio specifico volto ad individuare il livello d'installazione e di utilizzo per i prodotti SCCM Serena. Di seguito si riportano i risultati di tale analisi, svolta al fine di definire l'oggetto della fornitura di manutenzione. I prodotti e le quantità indicate sono state calcolate sulla base delle licenze ad oggi in possesso dell'Istituto e delle effettive esigenze rilevate.

Prodotto	Tipologia licenza	Metrica	Quantità licenziate attraverso il precedente contratto	Quantità attualmente necessarie
ChangeMan DB2 e M+R	ZMF Licenza d'uso a tempo indeterminato	MIPS	11.000	33.810

Dimensions for z/OS	Licenza d'uso a tempo indeterminato	LPAR	3	3
StarTool DA Batch	Licenza d'uso a tempo indeterminato	Utente	40	0
ChangeMan SSM	Licenza d'uso a tempo indeterminato	Utente	40	40
Dimensions CM	Licenza d'uso a tempo indeterminato	Utente	1.550	1.550
Serena Deplyment Automation (già Release Automation Server)	Licenza d'uso a tempo indeterminato	Componente	1 (50 Agent)	1 (50 Agent)
SBM (Serena Business Manager)	Licenza d'uso a tempo indeterminato	Utente	220	220

In riferimento al prodotto ChangeMan ZMF, le modalità di licensing hanno subito precedentemente al 2015 un cambiamento relativo alla metrica d'acquisto. In particolare, per tale prodotto si è previsto un passaggio da Utente a MIPS, fattore basato sulla potenza elaborativa delle macchine.

Dunque, al fine di garantire la continuità operativa e gestire tale patrimonio informatico, sulla base di quanto illustrato precedentemente, l'Istituto intende acquisire nuove licenze per il prodotto ChangeMan ZMF e rinnovare il servizio di manutenzione per le licenze d'uso perpetue già in suo possesso per le quantità e i prodotti di seguito elencati:

- **Acquisto di nuove licenze per allineamento alla effettiva capacità elaborativa dell'ambiente mainframe:**

Categoria Merceologica SDAPA	Tipologia licenza	Unità di misura	Marca	Codice articolo	Denominazione commerciale	Quantità
Software: Licenza Software	Upgrade da 11000 MIPS a 33810 MIPS a tempo indeterminato	MIPS	Serena Software	CHMAZMFDB2MR	Upgrade da 11.000 MIPS a 33810 MIPS ChangeMan ZMF più opzioni DB2 e M+R compreso un anno di manutenzione	22810

- **Manutenzione delle licenze in uso:**

Categoria Merceologica	Unità di misura	Marca	Codice articolo	Denominazione commerciale	Quantità	Durata
Software: Manutenzione di licenza d'uso a tempo indeterminato	MIPS	Serena Software	CHMAZMFDB2MR	ChangeMan ZMF + opzioni DB2 e M+R	33810	12 mesi
Software: Manutenzione di licenza d'uso a tempo indeterminato	licenza machine capacity per MIPS	Serena Software	CHMAZMFDB2MR	ChangeMan ZMF + opzioni DB2 e M+R	11000	12 mesi

Software: Manutenzione di licenza d'uso a tempo indeterminato	licenza named	Serena Software	DIMCM	Dimensions CM	1550	24 mesi
Software: Manutenzione di licenza d'uso a tempo indeterminato	licenza named	Serena Software	SDA	Serena Deplyment Automation	50	24 mesi
Software: Manutenzione di licenza d'uso a tempo indeterminato	licenza named	Serena Software	SSMCHMA	ChangeMan SSM	40	24 mesi
Software: Manutenzione di licenza d'uso a tempo indeterminato	Licenza per agent verso partizione logica	Serena Software	DIMZOS	Dimensions per Z/OS	3	24mesi
Software: Manutenzione di licenza d'uso a tempo indeterminato	Licenza named	Serena Software	SBSSMGR	SBM	220	24 mesi

In relazione all'ambiente di Disaster Recovery, l'attuale modalità di Back up utilizzata dall'Istituto corrisponde alla modalità Hot Back-Up. Infatti, sebbene tale ambiente sia speculare a quello in esercizio, le macchine risultano spente e verranno eventualmente attivate esclusivamente in stato d'emergenza. Nella fornitura, dunque, dovranno essere incluse, **senza oneri aggiuntivi per l'Istituto**, le chiavi di licenza concesse in emergenza o per brevi periodi all'anno secondo le frequenze prestabilite e solo per attività di Test e/o attivazione.

Non è oggetto della fornitura la manutenzione dei prodotti licenziati e non indicati, per i quali, pur mantenendo le licenze perpetue per eventuali futuri utilizzi, al momento non sono presenti implementazioni in uso in Istituto.

#### **4. Descrizione della fornitura di manutenzione e aggiornamento software**

Il servizio di manutenzione avrà lo scopo di assistere l'Istituto nella soluzione di eventuali problemi nei casi in cui i Programmi su Licenza, in Release corrente e non modificati, non operino in modo conforme alle specifiche, per difetti del codice.

La società fornitrice dovrà garantire assistenza ed essere contattabile telefonicamente e/o via mail, e sarà cura del fornitore presidiare tali recapiti tutti i giorni lavorativi dalle 9.00 alle 18.00.

Il servizio di manutenzione dovrà altresì comprendere:

- la fornitura di tutte le nuove release e versioni, rilasciate dal produttore, ovvero del software, della documentazione e delle istruzioni per l'utilizzo della nuova edizione (manuali e supporti magnetici);
- la fornitura di tutti gli aggiornamenti dei prodotti messi generalmente a disposizione dei clienti dal produttore;

- la fornitura di un servizio di assistenza tecnica, erogata dal personale in lingua italiana; tale servizio comprende l'assistenza sistemistica necessaria alla determinazione e correzione dei problemi e degli inconvenienti relativi ai prodotti;
- la correzione di difetti nel funzionamento del software mediante aggiornamenti ("patches" correttive), rilasciati dal produttore;
- la sostituzione con altri originali dei supporti magnetici forniti che abbiamo presentato dei difetti.

La società fornitrice si impegna ad erogare, per l'adeguamento della piattaforma alle nuove versioni del software, 20 giornate/uomo on site del profilo tecnologia expert, senza oneri aggiuntivi per l'Istituto.

## **5. Livelli di servizio e Penali**

La consegna delle licenze aggiuntive e l'attivazione del servizio di manutenzione relativa ai prodotti ricompresi nell'oggetto della fornitura, dovrà avvenire entro 2 giorni solari dalla data di avvio dell'esecuzione del Contratto.

In caso di inosservanza del termine temporale di cui sopra, INPS applicherà le seguenti penali per ciascuna giornata di ritardo, calcolate sull'importo del canone annuale di manutenzione:

- 0,10% dal 1° al 15° giorno;
- 0,15% dal 1° al 30° giorno, se il ritardo supera il 15° giorno;
- 0,20% dal 1° al 60° giorno (termine massimo), se il ritardo supera il 30° giorno.

Nel servizio di manutenzione che INPS intende acquisire è compresa:

- la fornitura di tutte le nuove release e versioni, rilasciate dal produttore, in modo da eliminare le divergenze dei prodotti dalle specifiche e dalla documentazione fornita; in tal caso il produttore provvederà alla fornitura del software, della documentazione e delle istruzioni per l'utilizzo della nuova edizione (manuali e supporti magnetici);
- la fornitura di tutti gli aggiornamenti dei prodotti che il fornitore mette generalmente a disposizione dei clienti;
- la fornitura di un servizio di assistenza tecnica, erogato da personale in lingua italiana; tale servizio comprende l'assistenza sistemistica necessaria alla determinazione e correzione dei problemi e degli inconvenienti relativi ai prodotti;
- la correzione di difetti nel funzionamento del software mediante aggiornamenti (patch correttive) rilasciati dal produttore;
- la sostituzione con altri originali dei supporti magnetici forniti che abbiano presentato dei difetti.

Il servizio di assistenza sarà contattabile telefonicamente tutti i giorni lavorativi (dal lunedì al venerdì) dalle 9.00 alle 18.00. La società comunicherà a inizio contratto il numero telefonico da chiamare, che dovrà essere un numero verde. Il servizio sarà contattabile anche via e-mail, all'indirizzo di posta elettronica che sarà reso disponibile dalla società a inizio contratto. Sarà cura della società assicurare che tale recapito sia sempre attivo e che la cassetta di posta sia presidiata e in grado di ricevere messaggi.

In caso di malfunzionamento di un prodotto che ne impedisca l'utilizzo (guasti per le versioni correnti e non modificate dall'Istituto, i Trouble Ticket (TT) potranno essere classificati come segue:

– severità 1 - Critical Business Impact (VERY HIGH): Il problema ha conseguenze serie sul business dell'Istituto, impedisce l'utilizzo del sistema e/o blocca le normali attività produttive che fanno uso del sistema. La richiesta di assistenza richiede un'immediata elaborazione. L'apertura di un TT con questa priorità prevede degli obblighi anche da parte dell'Istituto, in particolare la disponibilità di una persona dell'Istituto che dia tutta la necessaria collaborazione per garantire l'accesso alle informazioni richieste dal personale tecnico della società al fine di analizzare e risolvere il problema e fornisca collaborazione alla comprensione del problema;

- severità 2 – Significant Business Impact (HIGH): Funzionalità importanti del sistema potrebbero non essere disponibili per l'uso e ciò può impedire lo svolgimento di alcune attività dell'Istituto che fanno uso del sistema. La richiesta deve essere trattata al più presto possibile;

– severità 3 – Minor Business Impact livello standard (MEDIUM): Alcune funzionalità del sistema non funzionano correttamente e ciò può compromettere il corretto svolgimento di alcune attività dell'Istituto che fanno uso del sistema;

– severità 4 – No Business Impact (LOW): Il problema ha pochi o nulli effetti rilevanti sullo svolgersi delle normali attività dell'Istituto.

Presenza in consegna delle chiamate (Initial Reaction Time)

Se le richieste di severità 1, 2, 3 e 4 non possono essere evase immediatamente, la società si impegna a dare evidenza all'Istituto dell'avvenuta presa in consegna della chiamata entro i seguenti tempi di reazione, a seconda dei livelli di severità:

– severità 1 e 2, entro 30 minuti lavorativi dalla comunicazione su base trimestrale;

– severità 3 e 4, entro 1 ora lavorativa dalla comunicazione su base trimestrale.

L'attribuzione del livello di severità è compito dall'Istituto.

In caso d' inosservanza dei tempi di presa in consegna, la società resterà assoggettata al pagamento delle seguenti penali, calcolate sull' importo trimestrale del servizio di manutenzione, salvo il risarcimento dell'eventuale maggior danno:

- 0,3% per ogni 10 minuti di ritardo, fino a 30 minuti;
- 0,5% per ogni 30 minuti di ritardo successivi ai primi 30.

Workaround

Il tecnico della società al quale è stata assegnata la chiamata farà tutto il possibile per fornire un workaround, che si potrà utilizzare fino a quando il problema non sarà risolto.

Per workaround si intende una fix temporanea che permette all'Istituto di continuare a operare nonostante il problema.

La procedura di allerta viene inserita nel sistema informativo interno della società, dove un sistema di allerta assicura che la chiamata sia assegnata ai competenti tecnici.

Si considera ripristinata la funzionalità anche tramite l'adozione di un bypass, un workaround o un circumvention che consentano il ripristino delle funzionalità principali, purché seguito dalla immediata correzione definitiva.

Problemi scalati

Qualora fosse necessario scalare il problema, verrà attivata automaticamente una procedura di allerta verso i centri di servizio internazionali della società Serena Software Europe. Il rapporto con tali centri sarà tenuto da Micro Focus.

Pianificazione delle attività di supporto alla soluzione del problema

La società, in caso di problemi segnalati dall'Istituto, si impegna a fornire una pianificazione di attività di supporto alla soluzione del problema entro i seguenti tempi (per tutti i livelli di severità):

- massimo entro 2 ore lavorative dalla presa in carico del problema nel 95% dei casi, calcolato su base trimestrale;
- massimo entro 4 ore lavorative dalla presa in carico del problema nel 100% dei casi, calcolato su base trimestrale.

In caso di inosservanza dei tempi di trasmissione della pianificazione, la società resterà assoggettata al pagamento di una penale dello 0,2% per ciascun punto percentuale di scostamento in negativo, calcolata sull'importo trimestrale del servizio di manutenzione, salvo il risarcimento dell'eventuale maggior danno.

Ripristino dell'operatività e della fruibilità per l'utenza delle funzionalità del prodotto (anche mediante fix temporanee)

La società s'impegna a ripristinare l'operatività e la fruibilità per l'utenza delle funzionalità del prodotto, anche mediante fix temporanee, entro i seguenti termini perentori:

- severità 1: entro 30' lavorativi dalla presa in carico nel 80% dei casi, entro 2h nel 90%, entro 4h nel 100%, calcolato su base trimestrale;
- severità 2: entro 1 ora lavorativa dalla presa in carico nel 80% dei casi, entro 2h nel 90%, entro 4h nel 100%, calcolato su base trimestrale;
- severità 3: entro 4h lavorative dalla presa in carico nel 80% dei casi, entro 8h nel 90%, entro 16h nel 100%, calcolato su base trimestrale;
- severità 4: entro 8h lavorative dalla presa in carico nel 80% dei casi, entro 16h nel 90%, entro 36h nel 100%, calcolato su base trimestrale.

In caso di inosservanza dei tempi di ripristino, la società resterà assoggettata al pagamento di una penale dello 0,2% per ciascun punto percentuale di scostamento in negativo, calcolata sull'importo trimestrale del servizio di manutenzione, salvo il risarcimento dell'eventuale maggior danno.

Risoluzione definitiva (eliminazione eventuali fix temporanee)

La società s'impegna alla risoluzione definitiva (eliminazione eventuali fix temporanee), entro i seguenti termini perentori:

- severità 1 e 2: entro 4h lavorative dalla messa in opera della fix nel 80% dei casi, entro 8h nel 90%, entro 16h nel 100%, calcolato su base trimestrale;
- severità 3 e 4: entro 8h lavorative dalla messa in opera della fix nel 80% dei casi, entro 24h nel 90%, entro 36h nel 100%, calcolato su base trimestrale.

In caso di inosservanza dei tempi di risoluzione, la società resterà assoggettata al pagamento di una penale dello 0,2% per ciascun punto percentuale di scostamento in negativo, calcolata sull'importo trimestrale del servizio di manutenzione, salvo il risarcimento dell'eventuale maggior danno.

L'installazione di nuove release, correzioni ed esclusioni sarà a cura dell'Istituto.