



**CONVENZIONE PER LO SVILUPPO, L'EVOLUZIONE E
LA CONDUZIONE DEL BONUS IDRICO**

ALLEGATO A

**DESCRIZIONE DEI SERVIZI, LIVELLI DI SERVIZIO E
CORRISPETTIVI**

INDICE

1.	PREMESSA	3
2.	SERVIZI PROFESSIONAL	7
2.1	SUPPORTO	8
2.2	GOVERNANCE	9
3.	PROGETTAZIONE E SVILUPPO SERVIZI ICT	11
3.1	PERSONALIZZAZIONE DEL SOFTWARE DI MERCATO	11
3.1.1	Livelli di Servizio	13
4.	SERVIZI DI GESTIONE E CONDUZIONE	15
4.1	SERVER	15
4.1.1	Livelli di Servizio	18
4.2	STORAGE.....	19
4.2.1	Livelli di Servizio	19
5.	CORRISPETTIVI.....	21

1. **PREMESSA**

Nel presente allegato, parte integrante e sostanziale alla presente Convenzione stipulata tra Sogei e l'Amministrazione, vengono definiti i Servizi erogati, i relativi corrispettivi ed i Livelli di servizio da garantire.

Il rapporto contrattuale prevede da parte di Sogei l'erogazione di servizi corredati di facility che ne consentano la piena fruibilità in termini di sicurezza, monitoraggio e integrazione.

In tale contesto Sogei si pone come responsabile di tutti gli aspetti applicativi, tecnologici, architetturali, di qualità e di sicurezza dell'intero Sistema Informativo, operando le scelte più opportune in base alle esigenze dell'Amministrazione. L'Amministrazione si configura come fruitore dei servizi di cui ha fatto richiesta monitorando la loro erogazione.

Per Servizio ICT si intende *“l'insieme di applicazioni informatiche omogenee e della relativa infrastruttura tecnologica, in grado di supportare lo svolgimento di un processo/sottoprocesso amministrativo e per le quali sia comunque opportuno esercitare il controllo/monitoraggio a livello di unica entità. Nei casi previsti dalla normativa (GDPR) può essere collegato ad uno o più “trattamento” dei dati”*

Per gli indicatori relativi ai Servizi vengono realizzati sistemi di rilevazione specifici normalmente disponibili dal secondo quadrimestre di erogazione del servizio stesso; a riguardo si specifica che:

- la rilevazione è per tutti su base quadrimestrale a meno che diversamente specificato;

- la rilevazione di alcuni LDS potrebbe richiedere un periodo di osservazione e/o di sviluppo della modalità di rilevazione stessa;
- nei casi in cui si verifichi un fermo di Servizio concordato con l'Amministrazione, la fascia temporale corrispondente verrà esclusa ai fini del calcolo dei Livelli di servizio stessi.

Termini/Definizioni dei Livelli di servizio

Si riportano nel seguito i termini e le definizioni di riferimento utilizzati nelle descrizioni dei Livelli di servizio relativi ai prodotti/servizi forniti.

- Arrotondamenti
 - ai fini del calcolo dello scostamento tra le percentuali effettive e quelle contrattuali le prime devono essere arrotondate:
 - nel caso di aumenti o riduzione dello 0,1%, si arrotonda allo 0% per scostamenti compresi tra lo 0,000% e lo 0,049% ed allo 0,1% per scostamenti superiori;
 - nel caso di aumenti o riduzioni dell'1%, si arrotonda allo 0% per scostamenti compresi tra lo 0,00% e lo 0,49% ed all'1% per scostamenti superiori.
 - ai fini del calcolo delle ore di ritardo, le frazioni sono così arrotondate:
 - da 1 a 29 minuti: zero ore;
 - da 30 a 59 minuti: 1 ora.
- Errore software - si considera un errore software ogni

intervento correttivo sul software innescato da uno o più problemi. Verranno considerati tutti i problemi segnalati, sullo strumento utilizzato per tracciatura del servizio di assistenza alla data di completa distribuzione della versione corretta del software. Resta inteso che più segnalazioni relative allo stesso problema software vengono considerate una sola volta ai fini del conteggio nel livello di servizio.

La modalità di rilevazione degli errori sarà definita dalla “Procedura di rilevazione dell’errore” che sarà fornita all’Amministrazione.

- Finestra Temporale di erogazione del servizio - arco di tempo in cui il servizio deve essere erogato; i livelli di servizio sono calcolati sugli orari di erogazione dei servizi oggetto del presente documento, salvo diversa esplicita indicazione.
- Giorni - giorni lavorativi, salvo ove espressamente indicato.
- Ore - ore lavorative ovvero ore ricadenti nella finestra temporale di erogazione, salvo diversa esplicita indicazione (festivi esclusi a meno del riferimento ad H24).
- Periodo di osservazione contrattuale - arco di tempo a cui è relativa la misurazione dei livelli di servizio.

Viene fissata su base quadrimestrale.

In caso di violazione di Livelli di servizio che riguardino obiettivi per i quali siano previsti valori di soglia incrementali, verrà applicata esclusivamente la penale che si

Allegato A

Descrizione dei Servizi, Livelli di servizio e Corrispettivi – pag. 6 di 21
riferisce al valore più alto riscontrato.

2. SERVIZI PROFESSIONAL

Il Servizio comprende l'insieme di attività professionali di Supporto ai clienti su tematiche di natura organizzativa, istituzionale, di innovazione e operativa nonché nell'ambito dell'iter di acquisizione.

I Servizi di Supporto e Governance, indipendentemente dal contesto in cui sono erogati, prevedono il ricorso a risorse con diverse professionalità che possono essere identificate nelle seguenti figure professionali:

- **Operativa:** personale con competenze e professionalità “tecniche” e padronanza sulla materia di competenza su cui viene coinvolto.
- **Specialistica:** personale con competenze di alto livello su specifiche filiere “tecniche” e che esprime piena padronanza sulle conoscenze tecnico-professionali di ruolo, agendo anche come punto di riferimento operativo per gli specialisti impegnati nei processi di interesse.
- **Di coordinamento:** personale il cui profilo è finalizzato ad assicurare il raggiungimento di importanti risultati tecnici, economici e qualitativi attraverso il coordinamento di risorse e progetti complessi. Governano programmi e progetti, relazioni organizzative interne ed esterne articolate, e rapporti fiduciari e negoziali con i clienti.

Nell'ambito dei Servizi Professional viene offerto il mix di competenze e professionalità più opportuno sulla base del tipo di supporto richiesto dall'Amministrazione, condiviso con la stessa; l'impegno economico che ne deriva sarà

calcolato sulla base della tipologia di professionalità richiesta.

2.1 **SUPPORTO**

Il Servizio di supporto offerto può essere erogato nei contesti di seguito descritti:

- Contesto organizzativo
 - nelle attività di certificazione di qualità dei processi operativi dei clienti e per le indagini di customer satisfaction;
 - nelle metodologie di progettazione e conduzione di un sistema di ascolto del contribuente;
 - nella partecipazione a commissioni, gruppi di lavoro e seminari;
 - nell'assistenza anche telefonica non informatica.
- Contesto istituzionale
 - nello svolgimento dei compiti istituzionali di competenza dei clienti attraverso il trattamento ottimale delle informazioni presenti nel Sistema informativo;
 - nella individuazione di soluzioni finalizzate all'attuazione della normativa di riferimento dell'Amministrazione;
 - nelle attività per lo scambio di informazioni fra i Clienti e tra queste ed i cittadini;
 - nella gestione degli aspetti amministrativi e gestionali di specifici programmi e/o progetti finanziati con fondi europei;

– Contesto di innovazione

- nella produzione di documentazione tecnica e prototipi di soluzioni innovative;
- nella progettazione, implementazione e attuazione delle misure di sicurezza dei sistemi informativi di responsabilità nonché di quelle relative alla qualità del sistema informativo;
- nella progettazione e implementazione di architetture e applicazioni particolarmente innovative.

– Contesto Operativo

- nella formazione e tutoraggio, nonché addestramento all'uso dei servizi informatici;
- nell'attivazione tecnica delle apparecchiature acquisite nonché nell'attivazione funzionale delle soluzioni realizzate, presso le sedi dei clienti;
- nelle attività operative specifiche di settore dei singoli clienti;
- nell'assistenza tecnica periferica;
- nei servizi accessori di assistenza.

2.2 **GOVERNANCE**

Il Servizio di Governance può essere erogato nei contesti di seguito descritti:

- Governance degli approvvigionamenti – comprende le attività necessarie per l'acquisizione, attraverso il ricorso al mercato, di beni e servizi a rimborso tesi al soddisfacimento dei bisogni dell'Amministrazione

Allegato A

Descrizione dei Servizi, Livelli di servizio e Corrispettivi – pag. 10 di 21
relativi allo sviluppo, alla evoluzione ed alla conduzione
del Sistema Informativo;

- Governance dei Contratti - comprende le attività necessarie a supportare l'Amministrazione nell'attuazione delle varie fasi dei processi di pianificazione pluriennale, di programmazione annuale, di controllo e di monitoraggio per garantire il governo dei processi di gestione del Contratto, per gli aspetti specifici derivanti dai processi dell'Amministrazione.

3. **PROGETTAZIONE E SVILUPPO SERVIZI ICT**

Include i servizi finalizzati allo sviluppo, modifica, evoluzione e personalizzazione di soluzioni innovative rispondenti alle esigenze dei clienti.

Per l'erogazione del Servizio la Sogei adotta un Processo di produzione proprietario standardizzato, certificato secondo le norme ISO 9001:2015 e conforme con la normativa ISO 27001:2013, e ISO 25012:2014 in materia di controlli sulla sicurezza e qualità dei dati nonché alle regole introdotte dal GDPR.

Tale processo è basato sui modelli metodologici di sviluppo Evolutivo/Incrementale, RUP – Rational Unified Process e Agile applicati in funzione dei contesti di sviluppo per ottimizzare i fattori produttivi e gestionali.

La Sogei opera nell'ambito dell'Application Lifecycle Management (ALM) che identifica un approccio strategico alla gestione delle informazioni, dei processi e delle risorse a supporto del ciclo di vita delle applicazioni software.

La Manutenzione migliorativa sarà considerata parte integrante dell'effort di sviluppo e manutenzione evolutiva in quanto attività essenziale per il raggiungimento della qualità attesa nel software prodotto.

3.1 ***PERSONALIZZAZIONE DEL SOFTWARE DI MERCATO***

Il Servizio è finalizzato alla realizzazione di soluzioni basate su parametrizzazione e personalizzazione di pacchetti software acquistati sul mercato.

La Sogei applica tale servizio in caso di:

Allegato A

Descrizione dei Servizi, Livelli di servizio e Corrispettivi – pag. 12 di 21

- personalizzazione/parametrizzazione di prodotti software di mercato (con particolare riferimento ai sistemi ERP - Enterprise Resource Planning);
- realizzazione di interventi di Data Warehouse (DW) e business intelligence (B.I.).

In particolare, il servizio di personalizzazione del software di mercato consiste in:

- sviluppo residuale di funzioni fortemente integrate con il prodotto nell'ambito del quale la personalizzazione viene effettuata che comporta la conoscenza del prodotto e dell'eventuale linguaggio proprietario;
- interventi effettuati su prodotti con tecnologie/linguaggi non dimensionabile correttamente attraverso l'uso del FP (ad esempio BI).

Gli sviluppi esterni al prodotto che ne consentono l'estensione in termini di funzionalità, sono invece considerati sviluppi ad hoc e come tali dimensionati e remunerati.

Tale servizio viene erogato attraverso un processo di produzione che:

- parte da un'analisi comparativa, tra il prodotto base ed i requisiti dell'utente (gap-analysis), volta ad evidenziare quali requisiti non sia possibile soddisfare mediante l'attività di parametrizzazione e per i quali di conseguenza occorrerebbero degli interventi di personalizzazione;
- si sviluppa in attività progressive di affinamento di un modello iniziale standard;

- condivide con l'Amministrazione ogni attività di affinamento;
- utilizza estensivamente un approccio prototipale.

Per quanto riguarda gli interventi di Datawarehouse e BI il servizio prevede l'utilizzo di specifiche tecnologie quali i tool di modellazione dei dati, gli strumenti di gestione dei metadati (Repository), i tool di ETL, gli strumenti di visualizzazione oltre che la realizzazione di software dedicato.

Indipendentemente dalle tecnologie adottate, il processo presenta caratteristiche omogenee relativamente all'articolazione in fasi (analisi dei requisiti, attuazione, avviamento, verifica di conformità) e alla documentazione prodotta a supporto.

Sogei garantisce che le personalizzazioni si integrino correttamente con il prodotto di base e segnalerà anticipatamente all'Amministrazione se, l'intervento richiesto, in fase di realizzazione facesse emergere problematiche in tal senso.

3.1.1 *Livelli di Servizio*

Servizio	Personalizzazione del software di mercato		
Livelli di Servizio	Soglia	Penale	
Difettosità alla prima verifica di conformità	0 errori rispetto ai casi di test previsti nel piano di test	€ 300,00 per ogni errore riscontrato	
Mantenimento data di "Disponibilità alla Verifica di conformità"	10 giorni dalla data di consegna del software condivisa	€ 250,00 per ogni giorno di ritardo successivo al	

Allegato A

Descrizione dei Servizi, Livelli di servizio e Corrispettivi – pag. 14 di 21

Servizio	Personalizzazione del software di mercato		
Livelli di Servizio	Soglia	Penale	
condivisa con l'Amministrazione	con l'Amministrazione	decimo e sino al trentesimo giorno	
		€ 500,00 per ogni giorno di ritardo successivo al trentesimo e sino al sessantesimo giorno	
		€ 750,00 per ogni giorno di ritardo successivo al sessantesimo	

Le date di “Disponibilità alla Verifica di Conformità” di riferimento per il LdS vengono definite inizialmente nel Piano operativo condiviso e approvato tra le Parti e successivamente possono essere modificate mediante scambio di comunicazione.

4. SERVIZI DI GESTIONE E CONDUZIONE

La gestione dei sistemi include le attività necessarie per condurre, mantenere funzionante ed aggiornata l'infrastruttura hardware e software utilizzata per l'erogazione di più servizi informatici. Questo insieme di Servizi si identifica come la gestione dell'esercizio dei sistemi la cui criticità necessita di essere garantita h24x365 e con reperibilità, interventi festivi e notturni, per mantenere la piena efficienza anche a fronte di problematiche.

Riguarda questa classe di servizi l'insieme degli investimenti, costi, risorse, infrastrutture che concorrono a garantire la conduzione, lo sviluppo tecnologico e l'erogazione dei servizi ICT ospitati nel Data Center Sogei o che usufruiscono anche di piattaforme esterne (cloud) comunque gestite e selezionate da Sogei.

Si precisa che il buon funzionamento di Server, Storage è misurato attraverso livelli di servizio i cui indicatori (tempi di disponibilità) si intendono riferiti ai Servizi ICT erogati su tali piattaforme:

Livelli di Servizio	Soglia	Penale	Orario di osservazione
Disponibilità del Servizio ICT erogato attraverso l'infrastruttura sottostante	99,0%	€ 1.250,00 per ogni decimo di punto percentuale di diminuzione rispetto al valore prefissato	H24

4.1 SERVER

La Conduzione centrale – Server comprende la conduzione tecnico operativa e sistemistica del componente Server dei sistemi open centrali, incluse le attività relative alla sicurezza e alla rete in ambiente Open centrale.

La struttura dei servizi, inclusi nel driver SERVER, si può suddividere in:

- Infrastrutture IT,
- Piattaforme & DATI,
- Applicazioni.

Infrastrutture IT

Comprende la gestione dei sistemi sino al sistema operativo e le relative componenti di base in termini di configurazione e tuning, redazione di procedure di controllo, allestimento e gestione di ambiti virtuali, produzione di report analitici sull'operatività degli ambienti, ecc.).

Rientrano nel servizio le piattaforme hardware a supporto, nonché le attività di predisposizione delle infrastrutture server fino all'hypervisor, ove presente, per tutte le tipologie di sistemi e le relative componenti software di base al di fuori di quelle che rientrano nell'ambito del servizio IAM e Appliance.

Sono incluse inoltre tutte le licenze software di base, del sistema operativo, dell'hypervisor, dei gestori di volumi, delle componenti di alta affidabilità, dei software di automazione e di tutte le componenti necessarie al provisioning e configurazione dei sistemi, nonché le attività ad essi correlate di configurazione, mantenimento ed evoluzione.

Si aggiungono a queste tutte le componenti legate alla parte di connettività e di sicurezza. Sono incluse in questo ambito anche tutte le componenti ed i servizi relativi a strumenti di automazione, software defined, orchestrazione etc, che concorrono all'erogazione dei servizi di infrastruttura (di tipo IaaS) secondo modelli di tipo 'cloud'.

Sono inoltre incluse tutte le componenti tecnologiche hw e sw ed i relativi servizi associati, per il controllo ed il monitoraggio delle componenti infrastrutturali.

Tale monitoraggio è organizzato e strutturato, secondo il paradigma ITIL, in una Service Control Room che contempla tutti i tre livelli in cui l'ambito server è qui 'descritto'.

Piattaforme & Dati

Comprende la gestione del middleware applicativo ovvero tutta la parte costituita da Application Server o analoghi in cui fisicamente venga collocato il codice applicativo, nonché i vari prodotti a supporto. Sono incluse in questo ambito anche tutte le componenti ed i servizi relativi a strumenti di automazione, software defined, orchestrazione etc, che concorrono all'erogazione dei servizi di piattaforma secondo modelli di tipo 'cloud'.

Alla gestione di questi ambiti va aggiunto quanto necessario per quelli che concorrono all'erogazione complessiva dei servizi al di fuori dei classici tier della pila WEB: in particolare trattasi di sistemi di elaborazione destinati al trattamento dei dati ricevuti, soprattutto attraverso canali telematici.

Anche questo livello comprende l'area destinata al monitoraggio.

Applicazioni

Si tratta del livello più elevato della pila infrastrutturale a supporto delle applicazioni. Comprende i servizi di deploy strutturato delle applicazioni e tutte le attività ad esse correlate.

Anche questo livello comprende l'area destinata al monitoraggio: in particolare, rientrano qui le attività di analisi delle problematiche e delle ottimizzazioni.

L'orario del servizio è H24.

4.1.1 Livelli di Servizio

In caso in cui venga richiesto un orario H24 senza possibilità di prevedere fermi concordati, ne verrà valutata la fattibilità e attivato un apposito servizio PLATINUM remunerato sulla base delle risorse aggiuntive necessarie.

Servizio	Server		
Livelli di Servizio	Soglia	Penale	Orario di osservazione
Disponibilità del Servizio ICT erogato attraverso l'infrastruttura sottostante (cpu, ram immagine)	vedi tabella par. 4 "SERVIZI DI BASE DI GESTIONE, CONDUZIONE INFRASTRUTTURA"		H24
Tempi di risposta	I Servizi ICT oggetto di analisi e la relativa soglia, verranno definiti fra le Parti nel corso di definizione	€ 100,00 per ogni decimo di punto percentuale di diminuzione rispetto al valore prefissato	

Servizio	Server		
Livelli di Servizio	Soglia	Penale	Orario di osservazione
	del Piano Operativo annuale e corrispondono ai requisiti espressi in fase di sviluppo/MEV.		

4.2 *STORAGE*

La Conduzione centrale – Storage riguarda la conduzione tecnico operativa e sistemistica del componente DISK STORAGE (inclusi Backup-Restore dei dati ed archiviazioni a medio lungo termine) per gli ambienti OPEN, garantendo la massima disponibilità, anche mediante tecnologia RAID.

Nella gestione delle banche dati vengono utilizzate tecnologie, architetture e modalità operative per assicurare la costante disponibilità dei dati e del servizio, anche in caso di possibili eventi disastrosi.

Accanto alla copia on-line su disco viene resa disponibile anche una copia su nastro o su disco specializzato - Backup. Il servizio mette a disposizione sia l'infrastruttura che l'esercizio e la conduzione della stessa.

L'orario del servizio è H24.

4.2.1 *Livelli di Servizio*

Allegato A

Descrizione dei Servizi, Livelli di servizio e Corrispettivi – pag. 20 di 21

Servizio	Storage		
Livelli di Servizio	Soglia	Penale	Orario di osservazione
Disponibilità del servizio erogato dall'infrastruttura sottostante (GB)	vedi tabella par. 4 “SERVIZI DI BASE DI GESTIONE, CONDUZIONE INFRASTRUTTURA”		H24

5. CORRISPETTIVI

SERVIZI PROFESSIONAL		
Servizio	CORRISPETTIVI	Euro/giorno
Professional (Supporto e Governance)	Servizio di Coordinamento	800
	Servizio Specialistico	502
	Servizio Operativo	362

Il Servizio può essere remunerato secondo due modalità:

- se le attività di supporto richieste rivestano natura progettuale e sono identificabili output concreti oggetto di consegna, l’obiettivo sarà dimensionato secondo le tariffe della tabella precedente e l’importo complessivo derivante sarà remunerato a fronte della consegna degli output definiti.
- se le attività di supporto rivestano natura occasionale verranno remunerate a Tempo e Spesa secondo le tariffe della tabella precedente.

SERVIZI DI SVILUPPO		
Servizio	CORRISPETTIVI	Euro/giorno
Personalizzazione prodotti di mercato	Personalizzazione prodotti di mercato	341,00

Il Servizio è dimensionato attraverso i corrispettivi di cui sopra applicati alle quantità stimate e alla modalità di remunerazione definite in fase di pianificazione delle attività.

GESTIONE E CONDUZIONE INFRASTRUTTURA		
Servizio	CORRISPETTIVI	Euro/mese
Server	Immagini	558,32
	vCPU	98,68
	vRAM	15,86
Storage	GB allocati	0,395