

**GARA PER L'AFFIDAMENTO DEL
SERVIZIO DI SVILUPPO, GESTIONE
E MANUTENZIONE DEL SISTEMA
INFORMATICO E DELLE LINEE DATI
DI EUREGIO PLUS SGR S.P.A. -
AOV/SUA-SF 02/2021 - CODICE CIG
8950213D68**

SLA

1. SLA – Livelli di Servizio richiesti

La particolarità della fornitura richiesta tramite la presente procedura di gara individua la volontà di identificare un partner tecnologico per la gestione del Sistema Informatico Aziendale, al quale affidare la gestione di questa componente aziendale che costituisce asset primario rispetto ai servizi assistenziali cui all'Azienda è preposto. È per tale motivo che è indispensabile identificare degli SLA – Service Level Agreement che siano alla base di una misurazione effettiva della qualità del Fornitore; SLA che indichino in modo indiretto le competenze e gli asset che debbono necessariamente essere posseduti dalla impresa aggiudicataria per poter garantire un adeguato livello di reciproco soddisfacimento durante l'esercizio contrattuale.

L'obiettivo di identificare degli SLA è pertanto quello di fissare un minimo livello di qualità per una serie di indicatori che riescano a monitorare l'intero servizio richiesto, con l'auspicio di riuscire a trasferire a questi indicatori l'importante compito di porre le basi per la nascita e la maturazione di una reale partnership.

Vengono individuati i seguenti livelli di urgenza:

- livello di urgenza critico: il problema impedisce totalmente l'operatività del sistema e comporta il blocco totale delle operazioni quotidiane di lavoro.
- livello di urgenza alto: il problema impedisce l'operatività del sistema o di una sua componente/sottosistema;
- livello di urgenza medio: il problema impedisce all'utente di far uso di funzionalità critiche di un sistema informatico (o componente o sottosistema), con limitazione all'operatività dell'utente;
- livello di urgenza basso: il problema impedisce all'utente di far uso di funzionalità non critiche di un sistema informatico (o componente o sottosistema), senza immediato impatto sull'operatività dell'utente;

Vengono individuati diversi impatti a seconda del tipo di struttura e servizio/reparto e singoli utenti da applicarsi alle varie fasi dell'esecuzione del contratto.

- Rosso: Allerta massima
- Giallo: Allerta alta
- Verde: Allerta bassa
- Bianco: richiesta da concordare

		<u>Tabella livelli urgenza/Impatto</u>		
		Impatto		
		<i>Intera struttura</i>	<i>Servizio / reparto</i>	<i>Singoli utenti</i>
Livello di Urgenza	<i>Critico</i>	Rosso	Rosso	Giallo
	<i>Alto</i>	Rosso	Giallo	Verde
	<i>Medio</i>	Giallo	Verde	Bianco
	<i>Basso</i>	Verde	Bianco	Bianco

La “tabella codici gravità” specifica le tempistiche di attuazione del servizio che la DA si impegna a garantire in relazione alla gravità assegnata.

Tabella codici gravità		
Gravità	Stato	Livello di servizio
Codice rosso	Registrazione	2 ore
	Presa in carico	3 ore
	Risoluzione	6 ore
Codice giallo	Registrazione	2 ore
	Presa in carico	4 ore
	Risoluzione	12 ore
Codice verde	Registrazione	4 ore
	Presa in carico	24 ore
	Risoluzione	18 giorni
Codice bianco	Registrazione	6 ore
	Presa in carico	48 ore
	Risoluzione	Concordare la risoluzione con la SA

1.1 Penali

Le penali si applicano se si dovessero verificare le seguenti condizioni, vedasi “Tabella livelli urgenza/impatto rosso e giallo”:

Tabella livelli urgenza/impatto rosso e giallo				
Impatto				
		Intera struttura	Servizio / reparto	Singoli utenti
Livello di Urgenza	Critico	Rosso	Rosso	Giallo
	Alto	Rosso	Giallo	
	Medio	Giallo		
	Basso			

Penali codice rosso

Le penali con il codice rosso sono date nella misura del 1% dell'ammontare netto contrattuale per ogni giorno di disservizio dopo il mancato target di risoluzione entro i livelli di servizio previsti.

Attenzione: Le penali saranno applicate in ogni singola fase di Registrazione, Presa in carico e Risoluzione e possono essere cumulate (vedasi tabella codici gravità).

Penali codice giallo

Le penali codice giallo sono date nella misura del 0,5% dell'ammontare netto contrattuale per ogni giorno di disservizio dopo il mancato target di risoluzione entro i livelli di servizio previsti.

Attenzione: Le penali saranno applicate in ogni singola fase di Registrazione, Presa in carico e Risoluzione e possono essere cumulate (vedasi tabella codici gravità).

Si specifica che gli impatti in codice bianco, verde e giallo dovranno essere gestiti come da tabella ed in caso di mancato target di livello di servizio nelle fasi di Registrazione, Presa in carico e Risoluzione il codice diventerà in automatico del colore successivo.

Problemi non direttamente dipendenti dalla DA non saranno presi in esame.

1.2 Penali in caso di mancato target di attivazione Disaster Recovery (di seguito DR) entro le 4 ore

In caso di attivazione di DR la DA dovrà entro 4 ore (da calcolare a partire dall'orario di held Desk) dalla dichiarazione di Disaster Recovery attivare la sala server di DR e rendere operativa l'attività della SGR.

In caso di mancato raggiungimento del target verranno applicate delle penali di € 200 per ogni ora di ritardo (durante l'orario di helpdesk garantito).

Problemi non direttamente dipendenti dalla DA non saranno presi in esame.

**WETTBEWERB ZUR VERGABE DES
DIENSTES FÜR DIE ENTWICKLUNG,
DEN BETRIEB UND DIE WARTUNG
DES IT-SYSTEMS UND DER
DATENLEITUNGEN-
TECHNISCHES
LEISTUNGSVERZEICHNIS VON
EUREGIO PLUS SGR S.P.A. -
AOV/SUA-SF 02/2021 - CODICE CIG
8950213D68**

SLA

1. SLA – Geforderte Servicelevels

Die Besonderheit der mit dieser Ausschreibung angeforderten Leistungen besteht in dem Wunsch, einen Technologie-Partner für das Management des betrieblichen IT-Systems zu finden, der mit der Verwaltung dieser Unternehmenskomponente beauftragt werden soll, die eine wichtige Ressource für die Unternehmenstätigkeit darstellt.

Aus diesem Grund ist es unerlässlich, SLAs (Service Level Agreements) festzulegen, anhand deren die Qualität der vom Lieferanten erbrachten Leistung effektiv gemessen werden kann: SLAs, in denen indirekt die Kompetenzen und Ressourcen angegeben werden, über die der Zuschlagsempfänger unbedingt verfügen muss, damit er ein angemessenes Serviceniveau zur gegenseitigen Zufriedenheit während der Vertragslaufzeit gewährleisten kann.

Ziel der Erstellung von SLAs ist daher die Festlegung eines Mindestqualitätsniveaus für eine Reihe von Kennzahlen, über die alle geforderten Leistungen überwacht werden können, in der Hoffnung, dass diese Kennzahlen dazu beitragen können, die Grundlage für die Begründung und den Aufbau einer echten Partnerschaft zu schaffen.

Für Probleme werden folgende Dringlichkeitsstufen festgelegt:

- Kritische Dringlichkeit: Das Problem verhindert den Betrieb des Systems und blockiert komplett die tägliche Arbeit.
- Hohe Dringlichkeit: Das Problem verhindert den Betrieb des Systems oder von einzelnen Komponenten/Subsystemen.
- Mittlere Dringlichkeit: Das Problem hindert den Benutzer daran, unternehmenskritische Funktionen eines IT-Systems (oder einer Komponente oder eines Subsystems) zu nutzen, wodurch der Benutzer in seiner Arbeit eingeschränkt wird.
- Niedrige Dringlichkeit: Das Problem hindert den Benutzer daran, nicht unternehmenskritische Funktionen eines IT-Systems (oder einer Komponente oder eines Subsystems) zu nutzen, ohne dass sich dies unmittelbar auf die Arbeitsfähigkeit des Benutzers auswirkt;

Es werden verschiedene Auswirkungsstufen - gesamtes Unternehmen, Dienststelle/Abteilung und einzelne Nutzer - festgelegt. Diese Stufen sind auf die einzelnen Phasen der Vertragsausführung anzuwenden.

- Rot: Höchste Warnstufe
- Gelb: Hohe Warnstufe
- Grün: Niedrige Warnstufe
- Weiß: Bearbeitung der Anfrage nach Absprache

<u>Tabelle Dringlichkeitsstufen/ Auswirkung</u>				
		Auswirkung auf:		
		<i>Gesamtes Unternehmen</i>	<i>Dienststelle/Abteilung</i>	<i>Einzelne Benutzer</i>
Dringlichkeitsstufe	<i>Kritisch</i>	Rot	Rot	Gelb
	<i>Hoch</i>	Rot	Gelb	Grün

	Mittel	Gelb	Grün	Weiß
	Niedrig	Grün	Weiß	Weiß

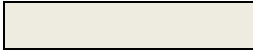
In der „Schweregradtabelle“ werden die Fristen festgelegt, innerhalb deren die Leistung zu erbringen ist und zu deren Einhaltung sich der Auftragnehmer je nach zugewiesenem Schweregrad verpflichtet.

Schweregradtabelle		
Schweregrad	Phase	Servicelevel
Roter Code	Registrierung	2 Stunden
	Anrufannahme	3 Stunden
	Lösung	6 Stunden
Gelber Code	Registrierung	2 Stunden
	Anrufannahme	4 Stunden
	Lösung	12 Stunden
Grüner Code	Registrierung	4 Stunden
	Anrufannahme	24 Stunden
	Lösung	18 Tage
Weißer Code	Registrierung	6 Stunden
	Anrufannahme	48 Stunden
	Lösung	Vereinbarung der Lösung mit der VS

1.1 Pönalen

Die Pönalen gelangen zur Anwendung, wenn folgende Umstände eintreten – siehe "Tabelle der Dringlichkeitsstufen/Auswirkung rot und gelb.

Tabelle Dringlichkeitsstufen/Auswirkung ROT und GELB				
Auswirkung auf:				
		Gesamtes Unternehmen	Dienststelle/Abteilung	Einzelne Benutzer
Dringlichkeitsstufe	Kritisch	Rot	Rot	Gelb
	Hoch	Rot	Gelb	
	Mittel	Gelb		
	Niedrig			



Pönalen bei rotem Code

Bei rotem Code werden Pönalen in Höhe von 1‰ des vertraglichen Nettobetrags für jeden Tag verhängt, an dem der Störfall nach Nichteinhaltung der Ziellösungszeit innerhalb der vorgesehenen Servicelevels weiterbesteht.

Achtung: Die Pönalen werden in jeder einzelnen Phase – Registrierung, Aufnahme und Lösung – angewendet und können kumuliert werden (siehe Tabelle Schweregrade).

Pönalen bei gelbem Code

Bei gelbem Code werden Pönalen in Höhe von 0,5‰ des vertraglichen Nettobetrags für jeden Tag verhängt, an dem der Störfall nach Nichteinhaltung der Ziellösungszeit innerhalb der vorgesehenen Servicelevels weiterbesteht.

Achtung: Die Pönalen werden in jeder einzelnen Phase – Registrierung, Aufnahme und Lösung – angewendet und können kumuliert werden (siehe Tabelle Schweregrade).

Es wird darauf hingewiesen, dass die Incident-Auswirkungen mit weißem, grünem und gelbem Code entsprechend der Tabelle zu handhaben sind und dass der Code automatisch in die Farbe der nächsthöheren Stufe wechselt, wenn das Servicelevel-Ziel in den Phasen Registrierung, Annahme und Lösung nicht erreicht wird.

Probleme, die der Auftragnehmer nicht direkt zu vertreten hat, werden nicht geprüft.

1.2 Pönalen bei Nicht-Aktivierung der Notfallwiederherstellung (Disaster Recovery DR) innerhalb der angestrebten Frist von 4 Stunden

Bei Aktivierung der Notfallwiederherstellung (Disaster Recovery DR) muss der Auftragnehmer innerhalb von 4 Stunden (Berechnung ab dem Zeitpunkt der Meldung beim Helpdesk) ab der Disaster-Recovery-Erklärung den DR-Serverraum aktivieren und die Geschäftsabläufe der SGR wiederherstellen.

Bei Nichterreichen des Ziels werden Pönalen von € 200 für jede Stunde Verspätung (während der garantierten Betriebszeiten des Helpdesks) verhängt.

Probleme, die der Auftragnehmer nicht direkt zu vertreten hat, werden nicht geprüft.