

**Allegato Tecnico al  
Contratto di Appalto di Servizi Informatici tra  
ACAM SPA e ACAM CLIENTI SPA**

**Allegato B - SLA**

## **1 Gestione dei Livelli di Servizio**

### **1.1 Misure e reportistica**

1. Mensilmente Acam S.p.A. (il “**Fornitore**”) fornirà ad Acam Clienti S.p.A. (“**Acam Clienti**”) e, unitamente ad Acam, le “**Parti**”) report con le misure dei Servizi rilevate nel mese precedente comparate con i Livelli di Servizio di seguito indicati.
2. La modalità di misurazione, gli strumenti utilizzati ed il formato dei report periodici saranno definiti nel Manuale delle Operazioni.

### **1.2 Analisi ed informazione sui disservizi**

1. Il Fornitore dovrà segnalare prontamente il mancato raggiungimento dei Livelli di Servizio attraverso:
  - b) la ricerca delle cause correlate al non raggiungimento dei Livelli di Servizio;
  - c) l'informazione sollecita al Cliente sui problemi relativi ai Servizi e sulle possibili conseguenze sull'operatività del Cliente.

### **1.3 Rimedi**

1. Le Parti cercheranno di porre rimedio, per quanto di loro responsabilità, alle cause ed ai malfunzionamenti indicati nei report del Fornitore o comunque dal Fornitore segnalate.

### **1.4 Esclusioni**

1. In generale il Fornitore non potrà essere considerato responsabile del mancato raggiungimento dei Livelli di Servizio nei seguenti casi:
  - a) problemi determinati o conseguenti ad attività, responsabilità, mancata esecuzione del Cliente o di suoi fornitori;
  - b) cambiamenti di schedulazione o di priorità nell'esecuzione dei servizi, su base estemporanea, richiesti dal Cliente;
  - c) indisponibilità ed insufficiente capacità degli ambienti di sviluppo e collaudo forniti dal Cliente;
  - d) dati corrotti per cause al di fuori del controllo del Fornitore negli ambienti di sviluppo e collaudo forniti dal Cliente;

- e) cause di Forza Maggiore come definite nel contratto di appalto di servizi (il “**Contratto**”);
  - f) infezione da parte di virus informatici degli ambienti di sviluppo e collaudo forniti dal Cliente.
2. Inoltre il Fornitore non potrà essere considerato responsabile del mancato raggiungimento dei Livelli di Servizio nei casi specifici riportati nel seguito del presente Allegato.

### **1.5 Variazione temporanea dello Stato dei Livelli di Servizio**

1. I casi di:
- a) significativi cambiamenti di componenti funzionali del sistema applicativo;
  - b) cambiamenti del software applicativo (ad esempio cambio di release del SAP),
- potranno comportare la variazione temporanea dei Livelli di Servizio per un periodo non inferiore a 2 (due) settimane di calendario.
2. La riattivazione dei Livelli di Servizio o la revisione dei medesimi avverrà secondo quanto descritto nella successiva sezione 1.6 – (Revisione dei Livelli di Servizio).

### **1.6 Revisione dei Livelli di Servizio**

1. Con frequenza almeno annuale e/o a fronte di modifiche significative dei Servizi, il Cliente ed il Fornitore potranno rivedere i Livelli di Servizio e concordemente definire se:
- a) aggiungere, cancellare o modificare le misure dei Servizi ed i corrispondenti Livelli di Servizio;
  - b) migliorare i Livelli di Servizio esistenti, per riflettere eventuali miglioramenti operativi e/o organizzativi.
2. Un Livello di Servizio, in caso di revisione, sarà considerato Livello di Servizio Provvisorio dal momento della richiesta di revisione e fino a quando sarà riattivato il Livello di Servizio o definita la modifica.
3. La revisione del Livello di Servizio dovrà includere anche la definizione tra le Parti:
- a) dei tempi di applicazione del Livello di Servizio;
  - b) dei nuovi parametri del Livelli di Servizio oggetto di riesame;
  - c) delle eventuali implicazioni di variazioni di prezzo qualora il riesame.

## 2 Livelli di Servizio

### 2.1 Classificazione dei Livelli di Servizio

1. I Livelli di Servizio concordati sono quelli riportati nella Tabella B – 1 (Livelli di Servizio).
2. Ad ogni mancato raggiungimento del Livello di Servizio sarà associato una penale che verrà corrisposta dal Fornitore secondo quanto descritto nell'Allegato C (Corrispettivi).

### 2.2 Livelli di Servizio

1. La seguente Tabella riporta, suddiviso per ogni categoria di servizio offerto, la tipologia/indicatore di prestazione e il livello di servizio relativo che il Fornitore garantisce al Cliente nell'ambito del presente Contratto:

Tabella B-1 Livelli di Servizio		
Livello di Servizio	Indicatore	SLA
Supporto FMS ed Assistenza Applicativa	Tempo di Presa in Carico dei Problemi Applicativi per gli Ambienti di Produzione	Su base mensile, almeno l'80% delle segnalazioni sono prese in carico entro 4 ore lavorative dal loro inserimento nel sistema di Trouble Ticketing
Manutenzione Correttiva	Tempo di Circonvenzione del Problema con Livello di Gravità 1	La media mensile del Tempo di Circonvenzione del Problema è di 16 ore lavorative.
	Tempo di Circonvenzione del Problema con Livello di Gravità 2	La media mensile del Tempo di Circonvenzione dei Problemi è di 24 ore lavorative.
	Tempo di Circonvenzione del Problema con Livello di Gravità 3	L'80% dei problemi su base mensile sono circonvenuti entro 4 giorni lavorativi dalla presa in carico del problema.

	Tempo di Rilascio del Piano di Soluzione del Problema con Livello di Gravità 1	L'80% dei problemi su base mensile sono pianificati per la risoluzione entro 8 ore lavorative dalla circonvenzione del problema.
	Tempo di Rilascio del Piano di Soluzione del Problema con Livello di Gravità 2	L'80% dei problemi su base mensile sono pianificati per la risoluzione entro 2 giorni lavorativi dalla circonvenzione del problema.
	Tempo di Rilascio del Piano di Soluzione del Problema con Livello di Gravità 3	80% dei problemi su base mensile sono pianificati per la risoluzione entro 4 giorni lavorativi dalla circonvenzione del problema

## 2.1. Dettagli

1. In relazione alla tabella di cui sopra, si precisa quanto segue.

## 2.2. Supporto FMS e Assistenza Applicativa

1. Il Tempo di Presa in Carico dei Problemi FMS ed Applicativi per gli ambienti di produzione (ad esclusione, quindi, degli ambienti di sviluppo e test) sarà calcolato in base alle date di riferimento registrate dal Fornitore in un database presente nell'applicativo specifico a supporto della struttura di Help Desk.
2. Per Tempo di Presa in Carico dei Problemi FMS e Applicativi per gli ambienti di produzione si intende il tempo intercorso tra la Data di Registrazione della Chiamata e la Data di Presa in Carico del Problema.
3. Il Fornitore renderà disponibile al Cliente la possibilità di monitorare lo stato delle chiamate ai servizi di Supporto FMS ed Assistenza Applicativa. Nel Manuale delle Operazioni verranno definite la procedura e le modalità attraverso le quali il Fornitore renderà disponibile tale monitoraggio.
4. Le misure e i relativi indicatori saranno resi disponibili in ogni caso con frequenza mensile.

### **2.3. Manutenzione Correttiva**

1. Si precisano, ai fini dell'erogazione dei servizi di Manutenzione Correttiva, le seguenti definizioni:
  - a) per Tempo di Circonvenzione si intende il tempo previsto per l'attività che, pur non risolvendo definitivamente il problema, ne diminuisce la gravità grazie ad interventi specifici che tendono a privilegiare la riattivazione del servizio anche se in modalità degradata;
  - b) per Tempo di Rilascio Piano di Risoluzione del Problema si intende il tempo previsto per la definizione e rilascio di un documento dove venga descritto il piano d'azione per la risoluzione definitiva del problema ;
  - c) per Tempo di Circonvenzione del Problema si intende il tempo intercorso tra la data di Presa in Carico del Problema e la data di Circonvenzione del Problema;
  - d) per Tempo di Rilascio del Piano di Risoluzione del Problema si intende il tempo intercorso tra la data di Circonvenzione del Problema e la data di Rilascio del Piano di Risoluzione del Problema .
2. Il Tempo di Circonvenzione del Problema ed il Tempo di Rilascio del Piano di Risoluzione del Problema saranno calcolati in base alle date di riferimento registrate dal Fornitore in un database attraverso apposito strumento applicativo a supporto dell'Help Desk come descritto in Allegato A (Descrizione dei Servizi).
5. Ogni mese verranno verificati i Livelli di Servizio. Gli indicatori, come sopra definiti, saranno esclusi dal calcolo del livello di servizio nei seguenti casi:
  - a) mancato rispetto degli impegni utente del Cliente previsti nel Manuale delle Operazioni;
  - b) caso in cui l'attività di Manutenzione Correttiva sia relativa al ripristino di tabelle di dati corrotte;
  - c) caso in cui l'attività sia di fatto riconducibile ad attività di manutenzione evolutiva o a nuove attività progettuali.