

CONVENZIONE IN MATERIA DI SERVIZI DI CONNETTIVITÀ, ASSISTENZA HARDWARE, ASSISTENZA TECNICA E HOUSING DEI SERVER DELL'ATENEO PRESSO IL DATA CENTER UNICO REGIONALE EROGATI PRESSO LE SEDI TERRITORIALI DELL'UNIVERSITA' DELLA VALLE D'AOSTA – UNIVERSITÉ DE LA VALLÉE D'AOSTE PER IL TRIENNIO 2025-2027.

TRA

l'Università della Valle d'Aosta – Université de la Vallée d'Aoste, codice fiscale 91041130070 e partita IVA 01040890079, rappresentata dal Direttore generale, Signora Lucia Ravagli Ceroni, domiciliato per la carica presso la sede dell'Università in Aosta, Strada dei Cappuccini, 2/A, qui di seguito identificata come "UNIVDA", a ciò autorizzato con deliberazione del Consiglio dell'Università n. 18 del 12 marzo 2024

E

la società IN.VA. S.p.A., codice fiscale e partita IVA 00521690073, nella persona del Signor Enrico Zanella, domiciliato per la carica presso la sede della società in Brissogne, Località L'Île-Blonde, 5 a questo atto autorizzato dalla sua carica di "Direttore Generale", qui di seguito identificata come "INVA";

Richiamata

la Legge regionale 12 luglio 1996, n. 16, "*Programmazione, organizzazione e gestione del sistema informativo regionale. Ulteriori modificazioni alla legge regionale 17 agosto 1987, n. 81 (Costituzione di una Società per azioni nel settore dello sviluppo dell'informatica)*", ed in particolare l'art. 2 che identifica la società INVA quale strumento per la realizzazione del piano pluriennale volto allo sviluppo, alla modernizzazione ed alla diffusione degli strumenti, delle tecnologie telematiche e dei sistemi informativi dell'amministrazione regionale nonché quale soggetto preposto allo sviluppo ed alla realizzazione di collegamenti informatici che interessano l'amministrazione regionale, gli altri enti pubblici territoriali valdostani e le amministrazioni dello stato;

Premesso che

- UNIVDA, al fine di garantire e potenziare i servizi forniti agli utenti tramite le dotazioni informatiche, ha la necessità di acquisire:
 - Il servizio di connettività Intranet e Internet per le sedi dell'Ateneo;
 - Il servizio di manutenzione preventiva, per la verifica del corretto funzionamento di alcuni elementi del sistema informativo dell'ente (aule informatiche e didattiche);
 - Il servizio di supporto tecnico specialistico erogato da personale tecnico direttamente presso le sedi dell'Ateneo;

- Il servizio di coordinamento per la gestione della pianificazione delle attività di supporto specialistico e la conduzione di progetti complessi;
 - il servizio di assistenza hardware per le postazioni di lavoro, per le periferiche, per i server e per gli apparati di rete;
 - il servizio di housing dei server di proprietà dell'Università della Valle d'Aosta presso il Data Center Unico Regionale;
- INVA è una società in house providing della Regione Autonoma Valle d'Aosta, del Comune di Aosta, dell'Azienda USL della Valle d'Aosta e degli enti locali territoriali partecipanti;
- tra gli scopi della società vi è quello di fornire servizi a valore aggiunto in ambito ICT ai propri clienti istituzionali e tra questi servizi rientra anche quello di fornire servizi infrastrutturali e tecnologici, di assistenza hardware, desktop management, system management, network management, security management, housing e hosting;
- con deliberazione del Consiglio dell'Università della Valle d'Aosta n. 35/2015, del 27 aprile 2015, è stata approvata l'adesione alla società INVA;
- che i servizi della presente convenzione possono essere affidati alla società INVA, qualificabile come organismo di diritto pubblico in quanto società di scopo, a totale partecipazione pubblica, della Regione Autonoma della Valle d'Aosta e degli altri enti partecipanti l'azionariato della società stessa, avente come esclusiva finalità sociale:
la realizzazione e la gestione del sistema informativo dei soci anche ai fini dello sviluppo di nuove tecnologie dell'informazione e della comunicazione per renderle fruibili ai cittadini nei rapporti con le pubbliche amministrazioni;

le parti come sopra rappresentate, convengono e stipulano quanto segue:

Art. 1

Oggetto della convenzione

1. La presente convenzione definisce i compiti di INVA, le reciproche obbligazioni fra UNIVDA ed INVA e gli obiettivi operativi in merito all'erogazione dei servizi di:
 - 1.1. Connettività;
 - 1.2. Assistenza Hardware;
 - 1.3. Assistenza tecnica;
 - 1.4. Housing dei server dell'Ateneo presso il Data Center Unico Regionale;

nell'ambito delle sedi territoriali dell'Università della Valle d'Aosta.

2. La presente convenzione ha l'obiettivo di assicurare, con livelli di servizio definiti e certificati, l'erogazione dei servizi di cui al punto precedente, così come meglio specificato nelle schede tecniche allegate alla presente convenzione.

Art. 2

Descrizione dei servizi, modalità operative e livelli di servizio

1. La descrizione, le modalità operative e i livelli di servizio previsti sono specificati dettagliatamente nelle proposte tecnico economiche e nella carta dei servizi allegate alla presente convenzione, a costituirne parte integrante e sostanziale.

Art. 4

Documentazione - Reportistica

1. Al fine di garantire alla UNIVDA un'adeguata verifica dell'andamento di tutti i servizi, INVA produrrà un rendiconto periodico per ciascun servizio – comprensivo degli SLA contrattuali, degli stati di avanzamento lavori e di ogni altra informazione utile alla valutazione dell'andamento del servizio – che costituirà obbligazione di INVA nei confronti del cliente.
2. Parimenti, al fine di garantire la massima trasparenza tra le parti, UNIVDA trasmetterà ad INVA tutta la documentazione ritenuta necessaria per l'espletamento della convenzione medesima.

Art. 5

Penali

1. Qualora emergessero delle inadempienze da parte di INVA relativamente al rispetto dei livelli di servizio pattuiti, la UNIVDA si riserva la facoltà di applicare una penale come specificato nella carta dei servizi allegata alla presente convenzione.
Ai fini dello scostamento tra le percentuali misurate e quelle contrattuali l'arrotondamento applicato prevede la scelta per difetto nel caso di valori inferiori a 0,5 e per eccesso negli altri casi.
Le penali verranno riconosciute da INVA con l'emissione di specifiche Note di Credito.

Art. 6

Brevetti industriali e diritti d'autore

1. INVA assume ogni responsabilità per l'uso di dispositivi o per l'adozione di soluzioni tecniche o di altra natura che violino diritti di brevetto, di autore e in genere di privativa altrui.
2. Qualora venga promossa nei confronti della UNIVDA azione giudiziaria da parte di terzi che vantino diritti sui beni acquistati o presi in licenza d'uso, INVA assume a proprio carico tutti gli oneri conseguenti, incluse le spese eventualmente sostenute per la difesa in giudizio.
3. La UNIVDA si impegna a informare prontamente per iscritto INVA delle iniziative giudiziarie precedentemente indicate.

4. Nell'ipotesi dell'azione giudiziaria precedentemente citata, l'UNIVDA, fermo restando il diritto al risarcimento del danno nel caso in cui la pretesa azionata sia fondata, ha facoltà di richiedere a INVA la risoluzione del contratto.

Art. 7
Decorrenza e corrispettivi

1. La presente convenzione ha una durata triennale, dal 01 gennaio 2025 fino al 31 dicembre 2027.
2. Il totale degli oneri deriva dalla seguente composizione:

Servizio	Ambito	Oneri 2025 IVA esclusa	Oneri 2026 IVA esclusa	Oneri 2027 IVA esclusa
Connettività	<i>Connettività Internet (condivisa)</i>	€ 18.360,00	€ 18.360,00	€ 18.360,00
	<i>Connettività Intranet (centro stella)</i>	€ 16.524,00	€ 16.524,00	€ 16.524,00
	<i>Connettività Intranet (1 sede)</i>	€ 16.524,00	€ 16.524,00	€ 16.524,00
	<i>Connettività Intranet (1 sede)</i>	€ 9.720,00	€ 9.720,00	€ 9.720,00
	<i>GARR</i>	€ 8.000,00	€ 8.000,00	€ 8.000,00
Assistenza Hardware	<i>Assistenza a canone</i>	€ 754,00	€ 2.004,00	€ 2.004,00
Assistenza Tecnica	<i>Manutenzione preventiva/ supporto eventi</i>	€ 6.400,00	€ 6.400,00	€ 6.400,00
	<i>Supporto Sistemistico</i>	€ 11.400,00	€ 11.400,00	€ 11.400,00
	<i>Coordinamento</i>	€ 2.820,00	€ 2.820,00	€ 2.820,00
Housing presso DCUR		€ 15.658,00	€ 15.658,00	€ 15.658,00
	Oneri Totali (Iva Esclusa)	€ 106.160,00	€ 107.410,00	€ 107.410,00
Totale	Oneri Totali (Iva Inclusa)	€ 129.515,20	€ 131.040,20	€ 131.040,20

3. Eventuali variazioni dell'aliquota IVA vigente resteranno a carico della UNIVDA.

Art. 8
Modalità di fatturazione - Termini di pagamento

1. La fatturazione dei servizi segue le seguenti modalità:

Servizio	Modalità Fatturazione
Connettività	Su base trimestrale posticipata
Assistenza hardware (attività a canone)	Su base trimestrale posticipata
Assistenza hardware (attività a chiamata)	Su base trimestrale a consuntivo

Assistenza Tecnica	Su base trimestrale posticipata
Housing presso DCUR	Su base trimestrale posticipata

2. Il pagamento delle fatture si intende a 30 giorni dalla data di ricevimento delle stesse mediante bonifico bancario alle coordinate indicate in fattura.
3. In sostituzione del CIG, in fattura dovrà essere indicato il numero della Delibera del Consiglio dell'Università di adesione alla presente convenzione nonché il numero di protocollo di Ateneo, come di seguito riportato:
'Delibera del Consiglio dell'Università n. XX, prot. univda n. XX del 20 dicembre 2024.

Art. 9

Obblighi relativi alla tracciabilità dei flussi finanziari

1. La società INVA assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'articolo 3 della legge 13 agosto 2010, n. 136 e successive modifiche.
2. La società INVA si impegna a dare immediata comunicazione alla UNIVDA e al Presidente della Regione nella sua qualità di Prefetto della notizia dell'inadempimento della propria controparte (subappaltatore/subcontraente) agli obblighi di tracciabilità finanziaria.

Art. 10

Controversie

1. Tutte le contestazioni che potessero insorgere per causa, dipendenza o per l'osservanza, interpretazione ed esecuzione del presente contratto, anche per quanto non espressamente contemplato, ma afferenti all'esercizio della gestione, saranno risolte preliminarmente in via amichevole e, in assenza di esito favorevole, mediante ricorso all'autorità giudiziaria.
2. In caso di mancato accordo, qualunque controversia comunque derivante dalla presente convenzione, sarà deferita al Foro competente di Aosta.

Art. 11

Risoluzione

1. La presente convenzione può essere risolta, su richiesta di ciascuna delle parti, per grave inadempienza di una delle controparti rispetto agli impegni assunti nella medesima. In tal caso, la parte interessata notificherà all'altra la propria intenzione di avvalersi della presente clausola, invitando l'interessata a provvedere agli adempimenti previsti e sottoscritti entro il termine di trenta giorni dal ricevimento della comunicazione. Trascorso tale periodo, in assenza di provvedimenti o azioni della parte inadempiente, si potrà procedere alla risoluzione della convenzione a pieno diritto, fatti salvi gli obblighi derivanti da inadempimento colposo.
2. La presente convenzione inoltre potrà essere risolta, su richiesta di ciascuna delle parti interessate, per cause documentate di forza maggiore e per le altre cause previste dall'ordinamento giuridico.

Art. 12
Collaborazioni

1. Nell'esecuzione dei servizi di cui alla presente convenzione, INVA si potrà avvalere della collaborazione di Terzi selezionati e qualificati. Resta inteso che INVA rimane responsabile a tutti gli effetti nei confronti dell'amministrazione dell'attività dei Terzi stessi, anche con riferimento alla loro regolamentazione rispetto alle norme di legge.
2. INVA dichiara e garantisce che il personale impiegato per l'espletamento dei servizi è in regola con le norme di legge e di contratto collettivo vigenti e regolarmente amministrato a tutti gli effetti per quanto concerne gli aspetti normativi, retributivi, previdenziali, assicurativi e fiscali.

Art. 13
Normativa di riferimento

1. Per tutto quanto non espressamente citato nella presente convenzione, si fa riferimento alla normativa in vigore relativa alle società in house regionali dell'ICT.

Art. 14
Registrazione

1. Trattandosi di prestazione soggetta ad imposta sul valore aggiunto la registrazione viene effettuata in caso d'uso e a tassa fissa, ai sensi dell'art.5, comma II, del D.P.R. 26.4.1986 n. 131 e dell'art. 1, punto 1, lettera b) della tariffa - parte seconda annessa allo stesso decreto, con spese a carico della parte richiedente la registrazione.

Art. 15
Privacy

1. Relativamente alla disciplina della privacy verrà adottato specifico accordo per la designazione del responsabile del trattamento dati.

Letto, approvato e sottoscritto

Brissogne,

Per l'Università DELLA Valle d'Aosta
Il Direttore Generale
Lucia Ravagli Ceroni
(Documento sottoscritto digitalmente)

Per la Società IN.VA. S.p.A.
Il Direttore Generale
Enrico Zanella
(Documento sottoscritto digitalmente)

BOLLA

CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi intende esplicitare in modo chiaro ed univoco le metodologie procedurali, contrattuali ed operative di come sono impostati i servizi IT presenti nella Convenzione.

In questo documento sono messi a fattore comune tutte le informazioni valide e trasversali per tutti i servizi a catalogo.

La struttura di questo documento riprende quindi i temi principali secondo quello che viene generalmente chiamato il ciclo di vita di un servizio, considerando gli aspetti progettuali, di proposta economica e stipula del contratto, erogazione, evoluzione e cessazione.

La tracciatura di qualsivoglia richiesta, attività ha un valore dato dalla registrazione stessa a prescindere dal contratto di collocazione, dal soggetto e le modalità della segnalazione.

1 RAPPORTO CON L'UTENTE FINALE

1.1 REGISTRAZIONE, ANNULLO E ACCETTAZIONE CHIUSURA

Il rapporto con l'utente finale è tenuto principalmente dal Service Desk.

La richiesta dell'utente viene sempre registrata sul sistema di Service Management ed associata ad un identificativo univoco comunicato all'utente.

Se una richiesta è stata definita in modo palesemente errato la stessa viene annullata e aperta una nuova richiesta corretta.

Alla chiusura dell'attività l'utente riceve una notifica via posta elettronica con la richiesta di accettazione della chiusura. Al decorrere di 5 giorni solari la richiesta viene considerata automaticamente accettata.

1.2 ALTRE REGISTRAZIONI

Il rapporto con l'utente finale può essere tenuto anche dal Contact Center e/o in fase di apertura da altro soggetto coinvolto tecnicamente.

1.3 DISPONIBILITÀ DELL'UTENTE

La disponibilità dell'utente finale è un fattore essenziale per poter verificare il risultato della richiesta. Laddove vi è un trattamento di credenziali personali la disponibilità dell'utente è obbligatoria.

Se la richiesta non viene risolta alla prima chiamata, INVA si impegna a ricontattare l'utente per le attività necessarie, anche più volte ed in orari diversi.

Sono possibili fino a 3 tentativi di ricerca dell'utente dove poi, a fronte di indisponibilità è possibile effettuare la chiusura d'ufficio della richiesta segnalata come inevasa o non verificata con l'utente.

1.4 REGISTRAZIONE DELLA COMUNICAZIONE

In alcuni casi particolari, previa debita comunicazione preventiva secondo la normativa vigente, è possibile che INVA effettui una registrazione della comunicazione verbale.

1.5 LAMENTI E RECLAMI

Ogni utente ed ogni Cliente ha la possibilità di esprimere lamenti e reclami che vengono trattati e gestiti secondo i processi specifici del sistema di qualità di INVA.

1.6 ACCESSO AI DATI DA PARTE DELL'UTENTE FINALE

Ogni utente ha la possibilità di avere contezza dei propri dati personali presenti all'interno del sistema di Service Management secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

1.7 ATTIVITÀ DI CUSTOMER SATISFACTION

INVA può effettuare un'attività di Customer Satisfaction rivolta all'utente finale.

Le modalità di rilievo, le domande e la tempificazione sono proposte da INVA al Cliente.

L'indagine è prevista in forma anonima e può essere contestualizzata alla chiusura dei singoli ticket.

I risultati della Customer Satisfaction vengono condivisi con il Cliente.

2 CARATTERISTICHE DEI PROCESSI PRINCIPALI

2.1 PROCESSI DI SUPPORTO

Per processi di supporto si intendono l'insieme di tutte le attività strutturate a supporto degli utenti per la fruizione dei servizi IT forniti.

Rientrano in queste categorie le richieste utente relative a malfunzionamenti, supporto all'uso dei sistemi, ecc.

Queste attività vengono misurate secondo il tempo trascorso dalla ricezione al gruppo tecnico specialistico alla chiusura dell'attività.

2.1.1 APPLICAZIONE DEL WORKAROUND

Viene applicato il principio cardine del processo di Incident Management secondo le Best Practice ITIL per cui a fronte di un malfunzionamento, l'applicazione di una soluzione temporanea che permetta all'utente di operare, è da considerare come chiusura accettabile della richiesta.

Le successive attività derivate di analisi, individuazione delle cause (Problem Management), e messa in opera delle soluzioni (Change Management) seguono normalmente tempistiche e logiche diverse rispetto alla segnalazione utente.

2.1.2 IL PROCESSO SOSPENSIVO

È prevista la possibilità di sospendere il calcolo del tempo per queste attività solo per cause non dovute a INVA.

In tutti i casi di sospensione viene informato il soggetto principale coinvolto. Le tipologie di sospensione possibili sono di seguito elencate.

Tipo	Descrizione
Attesa Utente	<ul style="list-style-type: none">• La sospensione è a causa dell'utente (assenza, indisponibilità, fornitura di informazioni, specifiche, richiesta di controllo/verifica)
Attesa Cliente	<ul style="list-style-type: none">• Si è in attesa di una decisione del Cliente per la risoluzione del problema
Attesa Ambiente	<ul style="list-style-type: none">• Attesa disponibilità per riavvio sistemi
Attesa Fornitore	<ul style="list-style-type: none">• Si è in attesa di un'attività e/o di una informazione di un fornitore, non dipendente da INVA (tipicamente una garanzia)
Attesa altra attività	<ul style="list-style-type: none">• Quando l'attività è dipendente dalla chiusura di un'altra attività ancora in corso o da un cambiamento
Pianificazione utente	<ul style="list-style-type: none">• Preso appuntamento con l'utente, Attività pianificate con l'utente o con il Cliente
In indagine	<ul style="list-style-type: none">• Non vi è una soluzione rapida al problema manifestato, è necessario un approfondimento di indagine.

I Livelli di servizio sono sospesi durante tutte le operazioni di approvazione e di accettazione da parte dell'utente.

2.1.3 IL PROCESSO PROBLEM MANAGEMENT PROATTIVO

È prevista la possibilità di effettuare analisi sulle richieste ripetute e frequenti al fine di individuare e comunicare eventuali possibilità di intervento sull'origine.

2.2 PROCESSI DI CAMBIAMENTO

Prima di essere effettuate le attività di cambiamento richiedono una valutazione tecnica, a volte una approvazione ed una pianificazione concordata.

Queste attività vengono misurate sul rispetto degli impegni presi in fase di pianificazione.

2.2.1 LA RIPIANIFICAZIONE DELLE ATTIVITÀ

È prevista la possibilità di ripianificare le attività di cambiamento solo in seguito a condivisione / informazione con utenti / referenti del Cliente.

2.3 PROCESSI DI MONITORAGGIO ED ATTIVITÀ PREVENTIVE

Rientrano in questa categoria tutte le attività routinarie di monitoraggio sulla situazione dei sistemi, dei servizi, e sulle operazioni pianificate ordinarie.

Queste attività prevedono una periodicità definita e l'obiettivo del servizio è il rispetto della loro esecuzione secondo la periodicità definita.

2.3.1 ESCALATION PER RICHIESTE OLTRE I TERMINI DI SLA

Qualora delle richieste (esclusi i cambiamenti) risultino non concluse entro un tempo pari al 200% superiore al tempo di SLA viene effettuata escalation al Cliente.

2.3.2 TEMPO MASSIMO DI APERTURA

Qualora delle richieste (esclusi i cambiamenti) risultino non concluse e pendenti per cause non dipendenti da INVA **oltre i 60 giorni solari** è possibile per il Service Desk procedere ad una chiusura d'ufficio con segnalazione ai partecipanti coinvolti.

2.4 RAPPORTO CON FORNITORI

I Fornitori di INVA che concorrono alla produzione del servizio operano solidariamente con INVA secondo le stesse regole e condizioni.

Ai Fornitori dei Clienti che vengono attivati dal Service Desk viene richiesto e permesso di operare sul sistema di Service Management di INVA.

3 ASPETTI GENERALI

Sono di seguito riportati una serie di parametri che hanno una valenza complessiva per tutti i livelli di servizio.

3.1 LE METRICHE

La struttura dello SLA è definita secondo una serie di parametri comuni, di seguito elencati. Nei casi in cui essi differiscano dall'ordinario o siano necessarie particolari indicazioni, vengono indicati nella specifica scheda di servizio.

La sua composizione è descritta di seguito specificando i seguenti parametri:

Parametro	Descrizione
Tipologia di SLA	<p>Sono essenzialmente tre:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tempi di risposta: calcolano il tempo di un processo operativo per eseguire una certa attività da parte di risorse umane. • Disponibilità: calcola il tempo di disponibilità di un servizio basato su tecnologia informatica. • Formazione del personale: definisce gli obiettivi di formazione specifica del personale tecnico coinvolto
Misura da rilevare	<p>Descrive la tipologia del livello di servizio da rilevare.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Per la tipologia "Tempi di risposta" le misure da rilevare sono due: <ul style="list-style-type: none"> ○ <u>Tempo di fine intervento</u>: è il tempo che intercorre tra l'apertura dell'Incidente e la sua chiusura; ○ <u>Rispetto della pianificazione</u>: si intende la chiusura dell'attività tecnica oggetto di cambiamento entro i termini di fine indicati nella pianificazione previsionale. Nel caso di modifica della pianificazione, si considera il rispetto dell'ultimo termine indicato e concordato. • Per la tipologia "Disponibilità dei sistemi o dei servizi" la misura da rilevare è il tempo di UPTIME, ovvero il tempo in cui il sistema è risultato disponibile presso il Datacenter ospitante. • Per la tipologia "Formazione del personale" la misura da rilevare è la percentuale di personale tecnico coinvolto nell'erogazione dei servizi e la sua formazione periodica
Dettaglio	Descrizione più dettagliata della Misura da rilevare
Tempo Obiettivo	Rappresenta il valore temporale di risultato che ci si impegna a raggiungere nell'erogazione del servizio nel periodo definito dalla base temporale.

Parametro	Descrizione																															
Valore soglia	Specifica il valore di mancata fornitura del livello offerto oltre il quale l'obiettivo non è raggiunto. Rappresenta la percentuale di incidenti + cambiamenti che devono rispettare il valore obiettivo concordato.																															
Calcolo	<p>Specifica come viene effettuato la misura del livello di servizio offerto.</p> <p>Per gli SLA di tipologia "Tempi di risposta", il calcolo degli SLA viene effettuato con la seguente formula</p> $\frac{\text{Numero di incidenti} + \text{Numero di cambiamenti rispettanti il valore obiettivo}}{\text{Numero totale di incidenti} + \text{Numero totale di cambiamenti}}$ <p>Per gli SLA di tipologia "Disponibilità dei sistemi o servizi", i sistemi vengono considerati disponibili per tutto il tempo in cui non sono aperte (da utenti e impattanti su tutto il servizio o in automatico da sistemi di monitoraggio) segnalazioni di indisponibilità. La disponibilità viene quindi calcolata secondo la seguente formula</p> $\frac{\sum \text{Tempi tra i guasti}}{\text{Tempo totale di disponibilità teorica}}$ <p>Per gli SLA di tipologia "Formazione del personale" il calcolo viene effettuato attraverso autodichiarazione riportante</p> $\frac{\sum \text{Tecnico che ha effettuato attività di formazione}}{\text{Numero complessivo di tecnici coinvolti}}$																															
Base temporale	La base temporale ordinaria di calcolo																															
Eccezioni	Rappresentano i casi particolari in cui il livello di servizio deve essere diversamente considerato o non è applicabile. L'eccezione è data da situazioni dovute da causa di forza maggiore. Gli incidenti rientranti nei casi di eccezione vanno esclusi dal computo complessivo.																															
Applicabilità	Rappresenta i casi in cui il livello di servizio può essere correttamente applicato, come ad esempio un periodo minimo di preavviso per un'attività pianificata. Le diverse condizioni vengono indicate sulle singole schede di dettaglio.																															
Condizioni	Descrive eventuali limitazioni nella valutazione del livello di servizio come ad esempio una quantità minima o massima. Le diverse condizioni vengono indicate sulle singole schede.																															
Fonte informativa	Specifica la fonte da dove vengono rilevati i dati per il calcolo del livello di servizio offerto La principale fonte informativa è il sistema di Service Management di INVA.																															
Penale	Valore e metodo di calcolo della penale per la fuoriuscita dal valore soglia indicato.																															
Priorità	<p>La priorità è definita come una combinazione tra urgenza e impatto, come dalla seguente tabella:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Urgenza</th> <th rowspan="2">Priorità</th> <th colspan="4">Impatto</th> </tr> <tr> <th>1. Ente</th> <th>2. Sito / Dipartimento</th> <th>3. Utenti Multipli</th> <th>4. Utente</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4">Urgenza</td> <td>1. Critica</td> <td>1. Critica</td> <td>1. Critica</td> <td>2. Alta</td> <td>2. Alta</td> </tr> <tr> <td>2. Alta</td> <td>1. Critica</td> <td>2. Alta</td> <td>2. Alta</td> <td>3. Media</td> </tr> <tr> <td>3. Media</td> <td>2. Alta</td> <td>2. Alta</td> <td>3. Media</td> <td>3. Media</td> </tr> <tr> <td>4. Bassa</td> <td>2. Alta</td> <td>3. Media</td> <td>3. Media</td> <td>4. Bassa</td> </tr> </tbody> </table>	Urgenza	Priorità	Impatto				1. Ente	2. Sito / Dipartimento	3. Utenti Multipli	4. Utente	Urgenza	1. Critica	1. Critica	1. Critica	2. Alta	2. Alta	2. Alta	1. Critica	2. Alta	2. Alta	3. Media	3. Media	2. Alta	2. Alta	3. Media	3. Media	4. Bassa	2. Alta	3. Media	3. Media	4. Bassa
Urgenza	Priorità			Impatto																												
		1. Ente	2. Sito / Dipartimento	3. Utenti Multipli	4. Utente																											
Urgenza	1. Critica	1. Critica	1. Critica	2. Alta	2. Alta																											
	2. Alta	1. Critica	2. Alta	2. Alta	3. Media																											
	3. Media	2. Alta	2. Alta	3. Media	3. Media																											
	4. Bassa	2. Alta	3. Media	3. Media	4. Bassa																											

3.2 PROSEGUO ALLA SCADENZA

Il servizio verrà erogato garantendo il rinnovo dei contratti entro il periodo di scadenza di ciascuno di essi o comunque non oltre l'eventuale "grace period" concesso.

4 DETTAGLIO DEI LIVELLI DI SERVIZIO

4.1 LIVELLI DI SERVIZIO SUI TEMPI DEI PROCESSI OPERATIVI

Le misurazioni avvengono per queste metriche

Tipologia	Elenco	Fonte informativa
1. Tempi del Service Desk nella gestione dei canali di comunicazione.	<ul style="list-style-type: none"> • Livello di servizio 01 TEMPO DI RISPOSTA DELL' OPERATORE PER CANALE SINCRONO • Livello di servizio 02 NON UTILIZZATO • Livello di servizio 03 TEMPO DI PRESA IN CARICO PER CANALE ASINCRONO • Livello di servizio 04 ATTIVITÀ DI SUPPORTO - FIRST SUPPORT RESPONSE TIME • Livello di servizio 05 TEMPO DI COMUNICAZIONE INCIDENTI E DATA BREACH 	Calcolati in base ai sistemi di Centralino telefonico o altri sistemi
2. Tempi di processi operativi nell'esecuzione dei servizi.	<ul style="list-style-type: none"> • Livello di servizio 10 TEMPO DI FINE INTERVENTO 1 • Livello di servizio 11 TEMPO DI FINE INTERVENTO DR • Livello di servizio 12 RECOVERY POINT OBJECTIVE (RPO) • Livello di servizio 21 TEMPO DI FINE INTERVENTO H24 • Livello di servizio 22 TEMPO DI FINE INTERVENTO 3 • Livello di servizio 30 TEMPO DI FINE INTERVENTO 2 • Livello di servizio 30 TEMPO DI FINE INTERVENTO 4 • Livello di servizio 40 TEMPO DI EVASIONE • Livello di servizio 50 BACKUP TESTING • Livello di servizio 60 TEMPO DI CHIUSURA • Livello di servizio 61 TEMPO DI CHIUSURA PROBLEM 	Calcolati dal sistema di gestione dei processi di Service Management

PARAMETRI COMUNI	
VALORE SOGLIA	>= 90% 1° soglia contrattuale >= 98% 2° soglia contrattuale
CALCOLO	Per gli SLA di tipologia 1 $\frac{\text{Numero di chiamate rispettose del tempo obiettivo}}{\text{Numero di chiamate totale}}$ Per gli SLA di tipologia 2 $\frac{\text{Numero di incidenti} + \text{Numero di cambiamenti rispettanti il valore obiettivo}}{\text{Numero totale di incidenti} + \text{Numero totale di cambiamenti}}$ Per gli SLA di tipologia 3 $\frac{\sum \text{Tecnico che ha effettuato attività di formazione}}{\text{Numero complessivo di tecnici coinvolti}}$
BASE TEMPORALE	Secondo la fascia di appartenenza del Cliente, indicata nel capitolo relativo alla rendicontazione

PARAMETRI COMUNI	
ECCEZIONI	<p>Sono da considerarsi cause al di fuori della responsabilità di INVA e di Regione tutte le anomalie derivanti da guasti o malfunzionamenti o mancati interventi da parte del gestore nazionale con il quale INVA o Regione hanno stipulato contratti per i servizi descritti nella presente convenzione.</p> <p>INVA e Regione opereranno comunque concordemente ogni azione possibile, per quanto non prevista o normata dalla presente convenzione, (utilizzo di linee alternative, comunicazione agli utenti attraverso gli opportuni canali mediali ecc.) volte a minimizzare il disservizio verso gli utenti finali.</p> <p>I tempi di ripristino indicati non si applicano in caso di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cause di forza maggiore; • Guasti causati da terzi; • “Causa cliente”, ovvero indisponibilità della sede dell’ente, laddove l’accesso a tale sede sia indispensabile per la riparazione del guasto. • Indisponibilità dell’utente, laddove sia necessaria la sua presenza per accesso ai sistemi • alle richieste ricevute in regime di reperibilità e/o fuori dalla fascia oraria di servizio.
APPLICABILITÀ	Le attività misurate con queste metriche concorrono in modo complessivo (per tutti i servizi contrattualmente erogati) alla valutazione del raggiungimento di SLA secondo il valore soglia.
CONDIZIONI	Disponibilità all’accesso, Conoscenza del soggetto terzo laddove necessario.
PENALE	Nel caso del mancato rispetto dei livelli di servizio il Cliente potrà avvalersi della facoltà di applicazione di una penale pari all’1% del valore del servizio nel periodo, per ogni punto percentuale di differenza rispetto al valore della 1° soglia e del 2% rispetto al valore della 2° soglia.
RISPONDEZZA A REQUISITI ACN E AGID	<p>Riporta il riferimento e confronto rispetto alla Tabella 1 “Indicatori minimi della qualità del Servizio” presente nel documento dell’Agenzia per la Cybersicurezza nazionale (ACN) denominato “Allegato A2 – Livelli minimi di sicurezza e affidabilità, capacità elaborativa, risparmio energetico delle infrastrutture digitali della Pubblica Amministrazione” e successive modificazioni. La rispondenza si applica unicamente ai servizi Cloud.</p> <p>Riporta anche eventuali altri riferimenti a documenti AGID, ad esempio il Manuale di abilitazione al cloud.</p>

4.1.1 TEMPI DEL SERVICE DESK NELLA GESTIONE DEI CANALI DI COMUNICAZIONE

	Indicatore	Fascia oraria	Misura da rilevare	Dettaglio	Tempo obiettivo
01	TEMPO DI RISPOSTA DELL’ OPERATORE PER CANALE SINCRONO	Giorni Feriali 07.30 – 18.00 – sabato non festivo	Tempo entro cui gli operatori devono rispondere dopo che l’utente ha effettuato le selezioni necessarie a contattare l’operatore	Tempo che intercorre tra la selezione da parte dell’utente della scelta dell’eventuale IVR e la risposta da parte dell’operatore deve essere al più 30 secondi	<=30”
03	TEMPO DI PRESA IN CARICO PER CANALE ASINCRONO	08.00 – 12.00	Tempo di risposta di un operatore a richieste asincrone nella fascia oraria di erogazione del servizio.	Relativo a tutti i canali eccetto il telefonico	16 ore

	Indicatore	Fascia oraria	Misura da rilevare	Dettaglio	Tempo obiettivo
04	ATTIVITÀ DI SUPPORTO - FIRST SUPPORT RESPONSE TIME	H24 7X7	Tempo di risposta verso l'utente per eventi critici	Il tempo massimo che intercorre tra la segnalazione di un evento con impatto critico sull'operatività dell'Amministrazione e la risposta iniziale alla segnalazione da parte dell'utente	1 ora
05	TEMPO DI COMUNICAZIONE INCIDENTI E DATA BREACH		Tempo di comunicazione	L'intervallo di tempo massimo per notificare all'Amministrazione di un incidente di sicurezza o data breach, a valle della registrazione della segnalazione e classificazione dell'evento.	1 ora

Il livello di servizio 02 non è presente.

4.1.2 TEMPI DI PROCESSI OPERATIVI NELL'ESECUZIONE DEI SERVIZI

Valori obiettivo su 1° soglia contrattuale (valori obiettivo espressi in quantità di ore)

N.	Titolo	Fascia oraria	Metrica	Processi di riferimento	Oggetto	PRIORITÀ			
						1	2	3	4
10	TEMPO DI FINE INTERVENTO 1	Feriale 08-18	Fine intervento	Incident Management	Incident	4	8	16	32
11	TEMPO DI FINE INTERVENTO DR ¹					48	48	48	48
12	RECOVERY POINT OBJECTIVE (RPO) ²					48	48	48	48
21	TEMPO DI FINE INTERVENTO H24	H24 7X7	Fine intervento	Access Management	Service Request	4	8	16	32
22	TEMPO DI FINE INTERVENTO 3	7 x 08-20				4	4	8	8
30	TEMPO DI FINE INTERVENTO 2	Feriale 08-18	Fine intervento	Request Fulfillment	Service Support	16	16	32	48
31	TEMPO DI FINE INTERVENTO 4			Problem Management	Problem	96			
40	TEMPO DI EVASIONE		Rispetto pianificazione	Change Management Event Management	Change e Service Request	RISPETTO PIANO			
41	TEMPO DI MANUTENZIONE ADEGUATIVA		Fine intervento	e		40	40	56	56

¹ Il tempo massimo necessario a ripristinare completamente il servizio dopo un'interruzione dovuta ad un "evento catastrofico" che ha innescato l'attivazione di un ambiente di erogazione secondario disaster recovery.

² L'intervallo massimo di tempo che precede un "evento catastrofico" rispetto al quale si può verificare la perdita delle modifiche ai dati come conseguenza delle attività di ripristino del servizio (disaster recovery)

N.	Titolo	Fascia oraria	Metrica	Processi di riferimento	Oggetto	PRIORITÀ			
						1	2	3	4
50	BACKUP TESTING ³	Feriale 08-18	Rispetto pianificazione	IT operation	Request	RISPETTO PIANO			

Valori obiettivo su 2° soglia contrattuale (tempi espressi in ore)

N.	Titolo	Fascia oraria	Metrica	Processi di riferimento	Oggetto	PRIORITÀ			
						1	2	3	4
60	TEMPO DI CHIUSURA	Feriali 08-18	Fine intervento	Tutti eccetto Problem Management	Tutti eccetto problem	48	48	96	96
61	TEMPO DI CHIUSURA PROBLEM			Problem Management	Problem	192			

4.1.3 RISPONDENZA AI REQUISITI ACN E AGID

N.	Titolo	Rispondenza ai requisiti ACN	Riferimento AGID
	PER TUTTI GLI INDICATORI	La fascia oraria corrisponde all indicatori SL3	
01	TEMPO DI RISPOSTA DELL' OPERATORE PER CANALE SINCRONO	Non c'è riferimento rispetto ad ACN	(*)
03	TEMPO DI PRESA IN CARICO PER CANALE ASINCRONO	Non c'è riferimento rispetto ad ACN	(*)
04	ATTIVITÀ DI SUPPORTO - FIRST SUPPORT RESPONSE TIME	Corrisponde all'indicatore SL4	(*)
05	TEMPO DI COMUNICAZIONE INCIDENTI E DATA BREACH	Corrisponde all'indicatore SL8	(*)
10	TEMPO DI FINE INTERVENTO 1	Non c'è riferimento rispetto ad ACN	
11	TEMPO DI FINE INTERVENTO DR	Corrisponde all'indicatore SL5	
12	RECOVERY POINT OBJECTIVE (RPO)	Corrisponde all'indicatore SL6	
21	TEMPO DI FINE INTERVENTO H24	Non c'è riferimento rispetto ad ACN	
22	TEMPO DI FINE INTERVENTO 3	Non c'è riferimento rispetto ad ACN	
30	TEMPO DI FINE INTERVENTO 2	Non c'è riferimento rispetto ad ACN	(*)
31	TEMPO DI FINE INTERVENTO 4	Non c'è riferimento rispetto ad ACN	
40	TEMPO DI EVASIONE	Non c'è riferimento rispetto ad ACN	(*)
50	BACKUP TESTING	Corrisponde all'indicatore SL7	(*)
60	TEMPO DI CHIUSURA	Non c'è riferimento rispetto ad ACN	
61	TEMPO DI CHIUSURA PROBLEM	Non c'è riferimento rispetto ad ACN	

(*) metrica presente nel documento AGID denominato "Manuale di abilitazione al cloud"

³ Il numero minimo di test di restore (a partire dai dati di backup) eseguiti in un anno.

4.1.4 ESEMPIO DI CALCOLO

Nel caso in cui tutti i livelli di servizio siano applicabili per l'insieme dei servizi erogati.

Livello di servizio		1° Periodo di valutazione		2° Periodo di valutazione	
		Attività entro l'obiettivo	Attività chiuse oltre l'obiettivo	Attività entro l'obiettivo	Attività chiuse oltre l'obiettivo
10	TEMPO DI FINE INTERVENTO 1	41	1	33	4
11	TEMPO DI FINE INTERVENTO DR	1	0	0	0
12	RECOVERY POINT OBJECTIVE (RPO)	12	1	10	3
21	TEMPO DI FINE INTERVENTO H24	5	1	6	2
22	TEMPO DI FINE INTERVENTO 3	7	1	3	5
30	TEMPO DI FINE INTERVENTO 2	14	2	10	6
31	TEMPO DI FINE INTERVENTO 4	3	0	3	1
40	TEMPO DI EVASIONE	32	3	26	13
41	TEMPO DI MANUTENZIONE ADEGUATIVA	2	0	3	4
50	BACKUP TESTING	2	1	1	0
	Totale	119	10	95	38
	Risultato di SLA	119/129	10/129	95/133	38/133
		92,25%	7,75%	71,43%	28,57%
	Obiettivo di SLA 90 %	SLA RAGGIUNTO		SLA NON RAGGIUNTO	
60	TEMPO DI CHIUSURA	124	2	117	12
61	TEMPO DI CHIUSURA PROBLEM	3	0	3	1
	Totale	127	2	120	13
	Risultato di SLA	127/129	2/129	120/133	13/133
		98,45%	1,55%	90,23%	9,77%
	Obiettivo di SLA 98 %	SLA RAGGIUNTO		SLA NON RAGGIUNTO	

4.2 LIVELLI DI SERVIZIO DI DISPONIBILITA'

È definita una unica misurazione pari alla DISPONIBILITA' DEL SERVIZIO.

90. DISPONIBILITÀ DEL SERVIZIO	
FASCIA ORARIA	H24 7 SU 7
MISURA DA RILEVARE	Disponibilità effettiva del servizio rispetto alla disponibilità teorica.
REQUISITI	Il servizio deve essere disponibile (disponibilità teorica) per tutta la fascia oraria prevista.
PERIODO DI VALUTAZIONE	Annuo, se non diversamente definito per specifiche situazioni
VALORE SOGLIA	<ul style="list-style-type: none"> 99,98% per ogni singolo servizio, al netto dei fermi programmati (ovvero pari a 17h, 31m, 53s in un anno solare) 99,60% per ogni singolo servizio, comprendendo i fermi programmati (ovvero pari a 1 giorno 11h, 3m, 47s in un anno solare)
CALCOLO	$\frac{\sum \text{Tempi tra i guasti}}{\text{Tempo totale di disponibilità teorica}}$

90. DISPONIBILITÀ DEL SERVIZIO	
ECCEZIONE	La disponibilità effettiva si intende ad esclusione degli elementi tecnologici non pertinenti al servizio specifico ed al netto dell'indisponibilità derivante da interruzioni programmate e da cause non imputabili ad INVA.
FONTE INFORMATIVA	Sistema di monitoraggio e log dei sistemi. Sistema di Service Management.
PENALE	Per ogni punto percentuale in diminuzione rispetto al valore soglia: 1% del valore contrattuale del servizio specifico.
RISPONDEZZA A REQUISITI ACN E AGID	Adeguate a SL1, metrica presente nel documento AGID denominato "Manuale di abilitazione al cloud"

4.3 LIVELLI DI SERVIZIO SULLA FORMAZIONE DEL PERSONALE

È definita una unica misurazione pari alla FORMAZIONE DEL PERSONALE

91. FORMAZIONE DEL PERSONALE	
FASCIA ORARIA	Non pertinente
MISURA DA RILEVARE	Numero di tecnici e operatori impiegati sui servizi alla data del 31/12 dell'anno di valutazione formati negli ultimi 36 mesi.
REQUISITI	Ogni attività formativa direttamente o indirettamente collegata al Servizio. Ad esempio formazione ADS, Cybersicurezza, tecnica specifica, di gestione delle relazioni, ecc. La formazione INVA è definita e gestita secondo i processi ISO presenti in azienda.
PERIODO DI VALUTAZIONE	Annuo
VALORE SOGLIA	<ul style="list-style-type: none"> 80%
CALCOLO	$\frac{\sum \text{Tecnici e operatori che hanno effettuato attività di formazione}}{\text{Numero complessivo di tecnici e operatori dei servizi}}$
ECCEZIONE	Non rientrano nel calcolo <ul style="list-style-type: none"> il personale esterno ad INVA, ad esclusione del personale somministrato il personale non più alle dipendenze alla data del 1° dicembre dell'anno di valutazione il personale che ha agito per un periodo inferiore ai 6 mesi nell'arco dell'anno solare
FONTE INFORMATIVA	Sistema di Service Management e Sistema di gestione del personale
PENALE	Per ogni punto percentuale in diminuzione rispetto al valore soglia: 1% del valore contrattuale del servizio specifico
RISPONDEZZA A REQUISITI ACN E AGID	Rispetto ad ACN: Nessuno Metrica presente, per estensione del processo di capacity, nel documento AGID denominato "Manuale di abilitazione al cloud"

5 LA RENDICONTAZIONE

Al fine di garantire una adeguata verifica dell'andamento del servizio, INVA produrrà in formato elettronico una reportistica con cadenza trimestrale con cui vengono calcolati gli SLA, riportante l'andamento dei livelli di servizio pattuiti contrattualmente.

In caso di necessità specifiche manifestate, INVA si riserva la facoltà di valutare, analizzare e valorizzare economicamente la produzione di ulteriori report che possano soddisfare le esigenze del Cliente.

5.1 GIUSTIFICAZIONI DELLE FUORIUSCITE

A fronte di specifici casi di fuoriuscita dai Livelli di Servizio INVA fornisce in fase di rendicontazione delle giustificazioni che possono fare cambiare la considerazione del calcolo strumentale.

5.2 ATTIVITÀ IN ITINERE A CAVALLO DI CONTRATTO DI COMPETENZA

Sono oggetto di valutazione del risultato di SLA solamente gli oggetti chiusi, con accettazione utente o per decorrenza dei termini temporali.

Eventuali attività avviate ma non terminate saranno rendicontate nel periodo di chiusura.

Nel caso di chiusura del contratto e/o del servizio, le attività che per chiusura superano il limite temporale saranno oggetto di valutazione e rendicontazione compresa nell'ultimo periodo di validità.

5.3 IL CALCOLO DELLE PENALI

L'entità delle penali viene definita complessivamente per l'insieme dei servizi erogati al singolo Cliente tenentario di contratto. I seguenti punti ne precisano il calcolo:

- La differenza in punti percentuali viene calcolata se superiore ad un punto e con un'approssimazione ad una cifra decimale.
- Le percentuali di raggiungimento degli SLA sono calcolate con arrotondamento ad una cifra decimale [funzione ARROTONDA(numero,1)].
- Le penali sono applicabili con una differenza in punti percentuali superiore o uguale all'unità considerando un arrotondamento a zero cifre decimali [Es. 89,5 -> 90; 89,4 -> 89; 89,6 -> 90].
- Il valore economico della penale viene calcolato sul valore contrattuale della componente di servizio coinvolta, per il periodo di valutazione indicato nella base temporale, come specificato in ogni singola scheda.

Per i servizi definiti con un valore economico variabile a consuntivo, il valore della penale viene fissato con un importo costante per ogni punto percentuale di differenza.

5.4 FASCIA DI APPARTENENZA PER LA PERIODICITÀ E BASE TEMPORALE DELLA RENDICONTAZIONE

La rendicontazione è effettuata secondo la periodicità della tabella seguente e corrisponde alla base temporale di valutazione.

Fascia	Periodicità	Clienti	Livello di aggregazione
A	Trimestrale	<ul style="list-style-type: none">• Regione Autonoma Valle d'Aosta• Azienda ASL della Valle d'Aosta	Per singola scheda contrattuale
B		<ul style="list-style-type: none">• Comune di Aosta• Consiglio della Valle d'Aosta• Università della Valle d'Aosta	Complessivo per tutti i servizi del Cliente
C	Semestrale	<ul style="list-style-type: none">• Tutti gli altri Clienti, Soci e non Soci	

La periodicità della rendicontazione non è collegata alla fatturazione.

6 AZIONI EVOLUTIVE E MIGLIORATIVE

Dato l'ambito estremamente vasto e dinamico, possono intervenire in corso d'opera delle possibilità di evoluzione e miglioramenti dei servizi, dei processi e dei sistemi a supporto. INVA si impegna al riguardo ad effettuare una debita valutazione su questi aspetti

- impatto per l'Utente, il Cliente e i Servizi coinvolti;
- eventuali costi aggiuntivi;
- modalità e tempistica di esecuzione;
- comunicazione a tutti i soggetti interessati.

7 **GLOSSARIO**

Termine	Descrizione
Incident \ Incidente	Oggetto attraverso il quale vengono gestiti i processi di Incident Management, Request Fullfilment, Access Management, Security Management, Event Management, IT Operation, secondo la terminologia ITIL v3
Service request \ Richiesta di servizio	Oggetto attraverso il quale vengono gestiti i processi di Request Fullfilment, Access Management, Security Management, Event Management, IT Operation, secondo la terminologia ITIL v3. Può prevedere un ciclo approvativo
Service Support \ Richiesta di supporto	Oggetto attraverso il quale vengono gestiti i processi di Request Fullfilment, secondo la terminologia ITIL v3. Può prevedere un ciclo approvativo
Change \ Cambiamento	Oggetto attraverso il quale viene gestito il processo di Change Management.
Task \ Compito	Oggetto dettagliante una specifica attività nell'ambito di una Change
Processo	Un insieme strutturato e definito di attività che perseguono uno specifico obiettivo
Funzione	Una struttura organizzativa specialistica per competenza tecnica e/o per specifico ruolo nell'ambito di uno o più processi
Service Desk	Funzione che ha come compito principale la gestione del contatto con l'utente finale
KPI	Una metrica utilizzata per valutare tempi o risultati di un processo specifico, senza finalità contrattuale.
Incident Management	Processo di gestione dei malfunzionamenti
Access Management	Processo di gestione degli accessi ai sistemi e servizi
Change Management	Processo di gestione dei cambiamenti
Event Management	Processo di monitoraggio dei sistemi
Capacity Management	Processo di gestione della capacità di erogare il servizio
IT Operation	Processo di gestione delle attività ordinarie di manutenzione (backup, patch management e simili)
Request Fullfilment	Processo di gestione delle richieste di servizio (Informazioni, supporto, tutto quello che non è nelle voci precedenti)

SERVIZI DI ASSISTENZA HARDWARE 2025-2027

1. Obiettivi e contenuti del servizio

Il servizio comprende le attività volte a garantire l'assistenza "on-site" da parte di personale tecnico specializzato per:

- l'eliminazione degli inconvenienti imputabili all'hardware che hanno determinato la richiesta di intervento;
- la sostituzione delle parti di apparecchiature rese necessarie per il mantenimento delle condizioni operative;
- l'esecuzione di tarature e riparazioni per garantire i livelli ottimali di operatività.

Obiettivi fondamentali del servizio sono:

- convergenza in un unico punto di contatto delle richieste dell'utenza
- continuità nella copertura temporale del servizio
- tracciabilità costante dell'iter dell'intervento
- minimizzazione dei fermi macchina dovuti ai guasti hardware
- uniformazione degli SLA relativi alle varie tipologie contrattuali di assistenza:

L'ambito del servizio comprende tutte le attività volte a garantire l'identificazione e risoluzione di problematiche imputabili all'hardware che hanno determinato la richiesta di intervento, al fine di mantenere la corretta operatività di tutte le apparecchiature non coperte da un contratto di assistenza a canone.

Le tipologie di assistenza previste sono le seguenti:

- assistenza a consuntivo
- assistenza a canone

Gli elementi che saranno gestiti nell'ambito dell'assistenza hardware a canone sono riportati nella tabella seguente:

Server Fisico – PowerEdge R620 - HDD - Piccolo Seminario

Modello	Produttore	Descrizione	S/N	Manutenzione
Server PowerEdge R620	DELL	-	JHV9J32-42439302110	A consuntivo

Server fisico - PowerEdge R7425 – DCUR

Modello	Produttore	Descrizione	S/N	Manutenzione
PowerEdge R7425	DELL	Server	245F8X2	A canone

SSD M2 447.07GB (WT-W0PCP9-IPIH9-TP1-20VU-0A)	INTEL	Disco	PHDW903500HZ480B
SSD M2 447.07GB (WT-W0PCP9-IPIH9-TP1-20JV-0A)	INTEL	Disco	PHDW903500FB480B
2.4 TB SSD,102N,IS12,2.5,4 SSB	DELL	Disco	49E0A03LFQYF
2.4 TB SSD,102N,IS12,2.5,4 SSB	DELL	Disco	49E0A03MFQYF
2.4 TB SSD,102N,IS12,2.5,4 SSB	DELL	Disco	49E0A00EFQYF
2.4 TB SSD,102N,IS12,2.5,4 SSB	DELL	Disco	49B0A3VZFQYF
2.4 TB SSD,102N,IS12,2.5,4 SSB	DELL	Disco	49E0A00YFQYF
2.4 TB SSD,102N,IS12,2.5,4 SSB	DELL	Disco	49E0A016FQYF
2.4 TB SSD,102N,IS12,2.5,4 SSB	DELL	Disco	49D0A0W0FQYF
2.4 TB SSD,102N,IS12,2.5,4 SSB	DELL	Disco	49E0A012FQYF
2.4 TB SSD,102N,IS12,2.5,4 SSB	DELL	Disco	49E0A00GFQYF
2.4 TB SSD,102N,IS12,2.5,4 SSB	DELL	Disco	49E0A00GFQYF

Router di sede – Sedi varie

Modello	Produttore	Descrizione	S/N	Manutenzione
Cisco 2911/K9	Cisco	Aosta - Piccolo seminario	FCZ1949702Z	A consuntivo

Nota

Per il router Cisco 2911/K9 UNIVDA mette a disposizione 1 apparato di SPARE per gestire la sostituzione.

Switch di rete – Sedi varie

Modello	Produttore	Descrizione	S/N	Manutenzione
HP/Aruba 2930M 48G PoE+ (JL322-61001)	HP/Aruba	Aosta - Piccolo seminario	SG0AJQN25K	A consuntivo
HP/Aruba 2930M 48G PoE+ (JL322-61001)	HP/Aruba	Aosta - Piccolo seminario	SG0AJQN24B	A consuntivo
HP/Aruba 2930M 48G PoE+ (JL322-61001)	HP/Aruba	Aosta - Piccolo seminario	SG0AJQN24L	A consuntivo
HP/Aruba 2930M 48G PoE+ (JL322-61001)	HP/Aruba	Aosta - Piccolo seminario	SG0AJQN24G	A consuntivo
HP/Aruba 2930M 48G PoE+ (JL322-61001)	HP/Aruba	Aosta - Piccolo seminario	SG0AJQN24H	A consuntivo
HP/Aruba 2930M 48G PoE+ (JL322-61001)	HP/Aruba	Aosta - Piccolo seminario	SG0AJQN244	A consuntivo

Nota

Per gli switch modello HP/Aruba 2930M UNIVDA mette a disposizione 2 apparati di SPARE per gestire le sostituzioni temporanee in attesa che vengano forniti i beni in garanzia a vita.

Dispositivi regia aula magna Strada Cappuccini

È in corso di validità/gestione il servizio di assistenza HW a canone, con scadenza Ottobre 2025, applicata a tutti gli apparati informatici e multimediali dell'Aula Magna Piccolo Seminario di cui si riportano di seguito i principali oggetti:

- Workstation regia ASUS PRO E500 G6-M3540 n. inv. 5714

- Workstation relatori HP Z2 G4 SFF n. inv. 5721
- Taiden - Conference System n. inv. 5712
- N.3 telecamere PTZ e controller n. inv. 5722
- BlackMagic Recorder n. inv. 5715
- BlackMagic Smart VideoHub n. inv. 5716
- iPad Regia id. 5719 e iPad relatori n. inv. 5720
- Videoproiettore Panasonic PT-RZ990B n. inv. 5725

AULA MAGNA – Piccolo Seminario

Modello	Produttore	Descrizione	S/N	Manutenzione
Cisco SF300-48P 10/100M	Cisco	Switch POE	CN29DWZ8VB	A consuntivo

Nota

Per lo switch modello CISCO SF300-48P 48-Port 10/100 PoE lo SPARE è fornito da INVA.

2. Modalità operative

L'attivazione del servizio può avvenire mediante le seguenti modalità operative:

- attivazione tramite Service Desk di 1° livello;
- attivazione preventiva da parte del responsabile del servizio.

Le modalità operative presentano specifiche peculiarità derivanti dalla tipologia di servizio erogato e dall'ambito nel quale l'assistenza è prestata.

Le modalità operative vengono di seguito descritte:

A) Assistenza HW a canone

L'assistenza HW a canone prevede una modalità contrattuale in base alla quale è riconosciuto ad INVA un importo annuo onnicomprensivo.

Il servizio di assistenza include la fornitura di manodopera per intervento/diagnosi/riparazione e parti di ricambio su tutti gli asset individuati con tipologia di manutenzione "a canone".

L'intervento è immediato senza necessità di autorizzazione preventiva da parte dei referenti dell'Ente

Sono compresi nel servizio:

- la manodopera necessaria sia per la gestione che per l'esecuzione degli interventi necessari al ripristino delle funzionalità operative degli asset;
- le attività gestionali, spostamenti logistici del personale tecnico, spese di trasporto, contatti con i Produttori/Fornitori, etc.;
- la riparazione e/o sostituzione di parti di ricambio.

Sono esclusi dal servizio:

- la fornitura di parti di ricambio di consumo;

- gli interventi per guasti o malfunzionamenti derivati dal collegamento ad impianti con specifiche diverse da quelle richieste dal produttore;
- la riparazione di guasti causati da: manomissioni, incuria, danneggiamenti ed uso errato delle apparecchiature in condizioni di alimentazione elettrica e di climatizzazione non idonee o non conformi alle vigenti disposizioni dettate dal produttore;
- gli elementi accidentali esterni per cause naturali o di forza maggiore (incendi, fulmini, inondazioni, allagamenti, terremoti, atti terroristici, etc.).

Il work flow operativo seguirà i seguenti passi:

1. l'utente che rileva un malfunzionamento effettua la chiamata al Service Desk INVA di 1° livello;
2. il personale tecnico INVA interviene presso la sede in cui è dislocata l'apparecchiatura guasta secondo i livelli di servizio previsti;
3. in caso di necessità l'apparecchiatura guasta (o una sua parte) viene ritirata dal personale tecnico che provvede alla sua riparazione;
4. la conclusione dell'intervento viene certificata dall'utente;
5. sarà compito INVA segnalare le eventuali variazioni sugli asset al fine di aggiornare gli inventari dell'Amministrazione tramite apposita modulistica.

I beni che godono di assistenza a canone sono elencati nell'allegato 1 alla presente scheda.

B) Assistenza HW a consuntivo

L'assistenza HW a consuntivo prevede una modalità contrattuale in base alla quale è riconosciuto ad INVA un importo a consuntivo dipendente dal numero, dal tipo di interventi effettuati e dai materiali impiegati oltre ad un importo a canone per la gestione del servizio stesso.

Il servizio include la fornitura di manodopera per diagnosi/riparazione, parti di ricambio, costi di spedizione e prodotti consumabili su tutti gli asset individuati con tipologia di manutenzione "a chiamata", previa autorizzazione da parte della Struttura Sistemi informativi e tecnologici.

Sono compresi nel servizio:

- la manodopera necessaria sia per la gestione che per l'esecuzione degli interventi necessari al ripristino delle funzionalità operative degli asset;
- le attività gestionali, spostamenti logistici del personale tecnico, spese di trasporto, contatti con i Produttori/Fornitori, etc.;
- la riparazione e/o sostituzione di parti di ricambio.

Tale tipologia di erogazione del servizio si applica anche quando si rende necessario un intervento per:

- fornitura di parti di ricambio di consumo (es. pile CMS portatili, batterie);
- interventi per guasti o malfunzionamenti derivati dal collegamento ad impianti con specifiche diverse da quelle richieste dal produttore;
- riparazione di guasti causati da: manomissioni, incuria, danneggiamenti ed uso errato delle apparecchiature in condizioni di alimentazione elettrica e di climatizzazione non idonee o non conformi alle vigenti disposizioni dettate dal produttore.
- elementi accidentali esterni per cause naturali o di forza maggiore (incendi, fulmini, inondazioni, allagamenti, terremoti, atti terroristici, etc.);

- beni non censiti
- beni che nel corso dell'anno dovessero subire variazione nella tipologia di manutenzione (da "garanzia" a "chiamata")

Il work flow operativo seguirà i seguenti passi:

1. i referenti dell'Ente effettuano una chiamata al Service Desk INVA di 1° livello;
2. viene predisposto un preventivo di spesa che sarà sottoposto ad approvazione ai referenti dell'Ente
3. se il preventivo è approvato si procederà al completamento dell'intervento
4. sarà compito INVA segnalare le eventuali variazioni sugli asset al fine di aggiornare gli inventari dell'Amministrazione tramite apposita modulistica.

3. Livelli di servizio, penali e KPI

I livelli di servizio applicati sono i seguenti:

- Livello di servizio 10: TEMPO DI FINE INTERVENTO 1
 - Livello di servizio 30: TEMPO DI FINE INTERVENTO 2
 - Livello di servizio 40: TEMPO DI EVASIONE
 - Livello di servizio 60: TEMPO DI CHIUSURA
 - Livello di servizio 91: FORMAZIONE DEL PERSONALE
- come definito nel dettaglio nella Carta degli SLA

4. Reportistica e rendicontazione

Secondo quanto previsto dalla Carta dei Servizi.

5. Corrispettivi e piano di fatturazione

Per il servizio gli importi sono così suddivisi in base ai diversi ambiti:

Ambito	Anno 2025 (IVA esclusa)	Anno 2026 (IVA esclusa)	Anno 2027 (IVA esclusa)
Server	504,00	504,00	504,00
Router/Switch	A consuntivo	A consuntivo	A consuntivo
Apparati Voip	A consuntivo	A consuntivo	A consuntivo
Sistemi multimediali Aula Magna	€ 250,00	€ 1.500,00	€ 1.500,00
Totale	€ 754,00	€ 2.004,00	€ 2.004,00

Per l'assistenza hardware a chiamata si applicheranno le seguenti tariffe:

Voce di costo	Importo IVA esclusa
Diritto di chiamata	€ 40,00 €
Tariffa oraria assistenza su PDL e accessori	€ 33,50 €
Tariffa oraria assistenza su sistemi server e TLC	€ 46,00 €
Costo materiale/parti di ricambio	Con preventivo di spesa

La fatturazione delle attività a canone avverrà con rate trimestrali posticipate.

La fatturazione della attività a chiamata avverrà a consuntivo, su base trimestrale, in relazione alle attività effettivamente svolte, e a seguito della ricezione degli specifici buoni d'ordine.

SERVIZI DI ASSISTENZA TECNICA 2025-2027

1. Obiettivi e contenuti del servizio

Il servizio ha l'obiettivo di erogare il servizio di assistenza tecnica articolato nelle seguenti attività:

Servizio di supporto agli eventi e alle lezioni

Il servizio prevede di erogare un supporto in presenza a supporto degli eventi multimediali e delle lezioni

Servizio di supporto tecnico specialistico

Il servizio prevede l'erogazione di un'attività di supporto specialistico in ambito Network, Security e System per le attività relative alla gestione e all'evoluzione del sistema informatico di UNIVDA

Servizio di coordinamento

Il servizio prevede l'individuazione di un capoprogetto per la gestione del servizio a cui sono assegnati i seguenti compiti:

- gestione della pianificazione delle attività di supporto tecnico specialistico
- coordinamento di tutte le attività relative ai servizi complessivamente erogati nell'ambito della convenzione INVA – UNIVDA
- escalation per le situazioni critiche relative ai servizi complessivamente erogati nell'ambito della convenzione INVA – UNIVDA

2. Modalità operative

Il servizio è erogato secondo le seguenti modalità operative:

Servizio di supporto agli eventi e alle lezioni

Sono svolte le attività di definizione delle configurazioni di nuova strumentazione specifica per le aule didattiche, per l'Aula Magna Strada Cappuccini, per l'Aula Magna Testafochi. Viene concordato con i referenti UNIVDA un calendario di intervento in presenza per supportare lo svolgimento degli eventi multimediali e delle lezioni.

Il servizio è erogato da tecnici INVA con specifiche competenze d'ambito.

L'impegno previsto è di 20 giornate/anno.

Servizio di supporto tecnico specialistico

Sono svolte le attività di supporto sistemistico in ambito System e Network per la gestione e l'evoluzione dei sistemi informativi UNIVDA attivi presso le sedi dell'ente e in housing presso il DCUR INVA (datacenter Unico Regionale).

In ambito security sono inoltre svolte le seguenti attività:

- VA bimestrali sui sistemi attivi presso il DCUR
- Analisi dei LOG dell'istanza VDOM FIREWALL in DUCR assegnata a UNIVDA tramite lo strumento FORTINALYZER

Le attività sono pianificate le seguenti modalità:

- Registrazione di richieste di assistenza tramite lo strumento di ticketing INVA per la gestione di incident, change, problem
- Definizione di pianificazioni specifiche per interventi a maggiore impatto che richiedano un'analisi progettuale
- Condivisione di un calendario per le attività da svolgere periodicamente sui sistemi (test di restore, patch management, analisi LOG di sicurezza, ...)

Il servizio è erogato da tecnici INVA dei gruppi sistemisti Network, Security, System end Database Management.

L'impegno previsto è di 30 giornate/anno.

Servizio di coordinamento

All'avvio del servizio è individuato il capoprogetto a cui sono affidati i seguenti compiti:

- gestione della pianificazione delle attività di supporto agli eventi e alle lezioni, di supporto tecnico specialistico, in base a calendario da condividere con il referente dei Sistemi Informativi di Ateneo;
- conduzione di progetti evolutivi complessi che richiedano la predisposizione di documentazione specifica e il coinvolgimento di tecnici specialisti di diversi ambiti di competenza;
- gestione di problemi complessi ed escalation per tutte le attività svolte nell'ambito di questa scheda servizio e delle altre schede oggetto della convenzione tra INVA e UNIVDA.

L'impegno previsto è di 6 giornate/anno.

3. Livelli di servizio, penali e KPI

I livelli di servizio applicati sono i seguenti:

- Livello di servizio 10: TEMPO DI FINE INTERVENTO 1
- Livello di servizio 30: TEMPO DI FINE INTERVENTO 2
- Livello di servizio 40: TEMPO DI EVASIONE
- Livello di servizio 60: TEMPO DI CHIUSURA
- Livello di servizio 91: FORMAZIONE DEL PERSONALE

come definito nel dettaglio nella Carta degli SLA.

4. Reportistica e rendicontazione

Secondo quanto previsto dalla Carta dei Servizi.

5. Corrispettivi e piano di fatturazione

Per il servizio è previsto un importo annuo pari a **20.620 € IVA vigente esclusa**. Gli importi sono così suddivisi in base ai diversi ambiti:

Servizio	Descrizione	Quantità [giornate]	Importo unitario	Totale
----------	-------------	------------------------	---------------------	--------

Supporto eventi	Attività di supporto agli eventi e alle lezioni – tecnico supporto operativo	20	320,00 €	6.400,00 €
Supporto sistemistico	Attività di supporto sistemistico - sistemista	30	380,00 €	11.400,00 €
Coordinamento	Attività di coordinamento – capo progetto	6	470,00 €	2.820,00€
Totale IVA vigente esclusa				20.620,00 €

La fatturazione delle attività avverrà con rate trimestrali posticipate.

SERVIZI DI CONNETTIVITA' 2025-2027

1. Obiettivi e contenuti del servizio

Il servizio oggetto della presente offerta nasce dall'esigenza, da parte della struttura "Sistemi Informativi di Ateneo" dell'Università della Valle d'Aosta, di rinnovare, per 3 anni, il contratto relativamente al servizio di connettività Intranet, Internet e verso il Consorzio GARR sulle proprie sedi di:

- Strada Cappuccini 2/A
- Ex-Caserma Testafochi

2. Modalità operative

Il Cliente ha la necessità di disporre di un servizio di connettività Intranet, Internet e verso il Consorzio GARR, sulle proprie sedi con le seguenti caratteristiche generali:

- Alta velocità
- Banda garantita

In particolare, è richiesto un servizio di connettività che prevede i seguenti servizi:

- Linea INTRANET con banda pari ai 500 Mbit/s per la sede in Strada Cappuccini 2/A (in singola fibra e singolo apparato);
- Linea INTRANET con banda pari a 500 Mbit/s per la sede denominata Ex-Caserma Testafochi (ridondanza su doppia linea fisica, doppia CPE e doppio POP);
- Linea INTRANET presso DCUR con banda pari a a 500 Mbit/s (ridondanza su doppia linea fisica e doppia CPE);
- Linea INTERNET presso DCUR condivisa con banda pari a 500 Mbit/s;
- Linea di collegamento verso GARR con banda pari a 100 Mbit/s.

Si propone quindi all'Università della Valle d'Aosta la fornitura di un servizio triennale di connettività tra le sedi, verso Internet e verso il Consorzio GARR:

Il sistema fornirà le seguenti prestazioni:

- Linea INTRANET con banda pari ad 1 Gbit/s (PCR) con 500 Mbit/s di MCR per la sede in Strada Cappuccini 2/A (in singola fibra e singolo apparato);
- Linea INTRANET con banda pari ad 1 Gbit/s (PCR) con 500 Mbit/s di MCR per la sede denominata Ex-Caserma Testafochi (ridondanza su doppia linea fisica e doppia CPE);
- Linea INTRANET con banda pari ad 1 Gbit/s (PCR) con 500 Mbit/s di MCR presso il DCUR (ridondanza su doppia linea fisica e doppia CPE);

- Linea INTERNET condivisa con banda pari ad 1 Gbit/s (PCR) con 500 Mbit/s di MCR;
- Linea di collegamento verso GARR con banda pari a 100 Mbit/s.

3. Livelli di servizio, penali e KPI

Con riferimento alla Carta dei servizi aggiornata tra le parti, i livelli di servizio sono i seguenti:

- Livello di servizio 21: TEMPO DI FINE INTERVENTO H24
- Livello di servizio 10: TEMPO DI FINE INTERVENTO 1
- Livello di servizio 30: TEMPO DI FINE INTERVENTO 2
- Livello di servizio 40: TEMPO DI EVASIONE
- Livello di servizio 60: TEMPO DI CHIUSURA
- Livello di servizio 90: DISPONIBILITÀ DEL SERVIZIO

4. Reportistica e rendicontazione

Secondo quanto previsto dalla Carta dei Servizi.

5. Corrispettivi e piano di fatturazione

La presente offerta non è soggetta in nessun caso a rinegoziazioni e/o variazioni in diminuzione dei canoni formulati, tenuto conto del prezzo a Voi riservato sensibilmente più basso del prezzo riservato alla Pubblica Amministrazione Italiana (CONSIP - Sistema Pubblico di Connettività – SPC2).

Per il servizio è previsto un importo annuo pari ad Euro 69.128,00 IVA vigente esclusa. Gli importi sono così suddivisi in base ai diversi ambiti:

Sito	Profilo connettività	Ambito	SLA	AFFIDABILITA'	Canone annuo
Centro Stella DCUR	INVA- FTTH1000MCR500	Internet	GOLD	HA+MP+DH	18.360,00 €
Centro Stella DCUR	INVA- FTTH1000MCR500	Intranet	GOLD	HA+MP+DH	16.524,00 €
Ex-Caserma Testafochi	INVA- FTTH1000MCR500	Intranet	GOLD	HA+MP+DH	16.524,00 €
Strada Cappuccini 2/A	INVA- FTTH1000MCR500	Intranet	GOLD	BASE	9.720,00 €
Collegamento con GARR	INVA-FTTH100- MCR100	Intranet	GOLD	HA+MP+DH	8.000,00 €
TOTALE					69.128,00 €

La fatturazione delle attività avverrà in rate trimestrali posticipate.

SERVIZI DI HOUSING 2025-2027

1. Obiettivi e contenuti del servizio

L'università della Valle d'Aosta ha manifestato la necessità collocare gli apparati che costituiscono la propria infrastruttura nei locali del Data Center Unico Regionale.

Il servizio assume dunque le caratteristiche di un servizio di housing. L'esigenza nasce dalla necessità di disporre di un Datacenter sicuro che garantisca la disponibilità dei sistemi ospitati.

2. Modalità operative

a. Caratteristiche del servizio

Il DCUR (Data Center Unico Regionale presso cui viene ospitata l'infrastruttura del cliente è dotato delle adeguate misure di sicurezza in grado di garantire la continuità, l'integrità e la riservatezza delle elaborazioni ospitate ed è dotato delle seguenti certificazioni:

- Classificato Agid come Data Center appartenente al gruppo A
- Certificato CSP di Tipo C, abilitato a servizi IaaS, PaaS, SaaS.
- In fase di qualificazione ACN

IN.VA spa è in possesso delle certificazioni ISO 9001, ISO 27001:2013 per la sicurezza delle informazioni, ISO 27017:2015, ISO 27018:2015.

La soluzione proposta prevede l'housing degli apparati di proprietà di UNIVDA presso il Data Center di INVA situato in loc. Ile Blonde 5, Brissogne. I servizi forniti sono:

- Housing (alimentazione UPS, gruppo elettrogeno)
- Armadio rack 19"
- Alimentazione
- Condizionamento
- Controllo accessi
- Sistema antincendio a gas inerte
- Sistema di monitoraggio ambientale
- Videosorveglianza
- Firewall: Istanza virtuale dedicata su VDOM Fortinet

b. Accesso ai locali

Per l'esecuzione di attività di manutenzione sui server ospitati, INVA consente ai referenti indicati dal cliente l'accesso al Datacenter in orari stabiliti e dietro supervisione di un tecnico incaricato INVA. Il cliente potrà accedere ai locali in orario di ufficio, dalle 09:00 alle 17:00 di tutti i giorni feriali: la richiesta di accesso dovrà pervenire al Service Desk INVA con un preavviso di 1 giorno lavorativo. In caso di necessità da parte del cliente di un accesso al di fuori dell'orario d'ufficio è previsto il pagamento di un corrispettivo orario in funzione delle ore impiegate per l'intervento.

INVA si riserva la facoltà di effettuare attività di manutenzione preventiva o straordinaria sugli apparati del Datacenter che comportino una conseguente interruzione del servizio. Nei limiti dati dai tempi di programmazione, il cliente sarà allertato delle modalità di esecuzione dei lavori (data e ora, periodo presunto di interruzione del servizio, etc.) mediante comunicazione telefonica o via e-mail con almeno 5 giorni di anticipo rispetto all'esecuzione delle attività.

3. Livelli di servizio, penali e KPI

Con riferimento alla Carta dei servizi aggiornata tra le parti, i livelli di servizio sono i seguenti:

- Livello di servizio 10: TEMPO DI FINE INTERVENTO 1
- Livello di servizio 30: TEMPO DI FINE INTERVENTO 2
- Livello di servizio 40: TEMPO DI EVASIONE
- Livello di servizio 60: TEMPO DI CHIUSURA
- Livello di servizio 90: DISPONIBILITÀ DEL SERVIZIO

4. Reportistica e rendicontazione

Secondo quanto previsto dalla Carta dei Servizi.

5. Corrispettivi e piano di fatturazione

Per il servizio è previsto un importo **annuo** pari a **€ 15.658,00 IVA vigente esclusa**. L'importo annuo è così composto in base ai diversi elementi:

Sottoservizio	Q.tà	Prezzo annuo unitario	Importo annuo stimato
			IVA vigente esclusa
Housing Blade server	6	1.201 €	7.206 €
Housing Backup server	1	1.201 €	1.201 €
Housing SAN	2	1.201 €	2.402 €
Presa di rete 10 Gb	2	1.325 €	2.650 €
Firewall VDOM dedicato	1	2.199 €	2.199 €
Housing annuale			15.658 €

L'importo complessivo per il periodo 2025 -2027 ammonta a € 46.974,00 iva vigente esclusa.

La fatturazione delle attività a canone in rate trimestrali posticipate dell'ammontare di **€ 3.914,50 IVA vigente esclusa**.