

SMART LAND SARONNESE PROJECT DEI PROJECTS

**PROPOSTA DI FINANZA DI PROGETTO AI SENSI ART. 179, COMMA 3,
ART. 180 COMMA 8 E ART. 183 DEL D.LGS. N. 50/2016**

Presentata da:



Per:

**PROGETTO I.T.I. SARONNESE -
CAPOFILA COMUNE DI
SARONNO**

**CREAZIONE DI UN SISTEMA DI GESTIONE E RELATIVA EROGAZIONE DI
SERVIZI IN MERITO AL PROGETTO SMART LAND SARONNESE PER LA
REALIZZAZIONE DEI PROGETTI STRUTTURALI TERRITORIALI INTEGRATI**

CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E DELLA GESTIONE

SOMMARIO

1. INTRODUZIONE	3
2. IL SUPPORTO ALLA GESTIONE DEGLI INVESTIMENTI TERRITORIALI INTEGRATI	4
2.1. <i>Il presupposto: investimenti territoriali integrati.....</i>	<i>4</i>
2.2. <i>La motivazione della proposta</i>	<i>5</i>
3. LE CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E DELLA GESTIONE	6
3.1. <i>Attività di supporto</i>	<i>6</i>
3.1.1. Servizi di Advisoring.....	7
3.1.2. Servizi di Consulenza.....	8
3.1.3. Servizi di Public Project Management.....	9
3.1.4. Servizi di Istruttoria e Rendicontazione dei Progetti.....	9
3.1.5. Intermediazione dei Certificati TEE.....	10
3.1.6. Servizi di Data Analytics.....	10
3.1.7. Gruppo di lavoro.....	10
3.1.8. Rapporti con L'ente	11
3.2. <i>Caratteristiche della gestione del servizio informatico</i>	<i>11</i>
3.2.1. Servizi di gestione applicativa e supporto utenti.....	11
3.2.2. Servizi di assistenza da remoto e supporto specialistico	12
3.2.3. Servizi di manutenzione adeguativa, correttiva ed evolutiva	14
3.2.4. Servizio per la gestione dei software in modalità saas.....	16
3.2.4.1. Infrastruttura tecnologica.....	16
3.2.4.2. Sicurezza del Centro Servizi.....	16
3.2.4.3. Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni	17
3.2.4.4. Obiettivi di sicurezza.....	17
3.2.5. Gruppo di Lavoro supporto Informatico.....	17
4. Livelli di Servizio (SLA) e penali	20
4.1. <i>Livelli di servizio</i>	<i>20</i>
4.1.1. Livelli di servizio delle Attività di Supporto alla Gestione degli Investimenti Territoriali Integrati	20
4.1.2. Livelli di Servizio per il Supporto ICT.....	20
4.1.3. Livelli di servizio di disponibilità dei sistemi	21
4.2. <i>Penali</i>	<i>22</i>
4.2.1. Penali per i Servizi di supporto alla gestione degli investimenti territoriali.....	22
4.2.2. Penali per i servizi di supporto ICT	22
4.2.3. Penali di disponibilità.....	23

1. INTRODUZIONE

Il presente documento ha lo scopo di definire le caratteristiche del servizio e della gestione oggetto della proposta per le diverse attività che devono essere eseguite, unitamente ai relativi livelli di servizio. Il documento conterrà altresì le caratteristiche più propriamente tecniche dei sistemi e dei servizi proposti con *Project dei Projects* anche in questo caso con i relativi livelli di servizio e le penali ad applicazione automatica.

Con l'accettazione della Proposta Project dei Projects, con gli investimenti portati dai partner privati, è prevista: da un lato l'attività di supporto all'Amministrazione Comunale per quanto concerne il supporto tecnico/consulenziale per sviluppare i progetti territoriali, predisporre i bandi di gara, valutare le proposte di finanza di progetto, nonché per valutare le offerte tecniche; dall'altro il supporto all'individuazione delle risorse necessarie alla realizzazione dei progetti e, in caso di accesso a fondi pubblici agevolati, la loro istruttoria e rendicontazione.

A supporto di tali attività per facilitare il rapporto tra cittadini e amministrazioni saranno fornite una piattaforma del cittadino e le piattaforme di gestione e rendicontazione dei progetti, nonché di raccolta dei dati provenienti dai progetti e dall'uso delle strutture e/ o dotazioni ad essi connesse.

Inoltre, le attività progettuali si dispiegheranno nella valorizzazione dei certificati energetici, dei dati raccolti e nel supporto alle amministrazioni per tutte le attività di gestione degli appalti.

Le generalità della Proposta di Partenariato Pubblico-Privato sono illustrate nel Progetto di Fattibilità.

2. IL SUPPORTO ALLA GESTIONE DEGLI INVESTIMENTI TERRITORIALI INTEGRATI

Il capitolo descrive il presupposto della proposta e ne delimita contenuti e ruoli.

2.1. IL PRESUPPOSTO: INVESTIMENTI TERRITORIALI INTEGRATI

Il territorio del Saronnese è morfologicamente, economicamente e culturalmente un territorio integrato; non a caso, nonostante l'appartenenza a ben 4 Province lombarde (Varese, Como, Milano e Monza Brianza) è forte il senso di appartenenza della cittadinanza e la stretta collaborazione tra Comuni che condividono una serie di servizi e di attività gestionali del territorio

L'ITI, nato inizialmente per lo sviluppo dei centri metropolitani, è uno strumento attuativo che consente di riunire le risorse di più assi prioritari di uno o più programmi operativi per la realizzazione di interventi multidimensionali e intersettoriali e si caratterizza per la previsione di un regime di gestione ed attuazione integrato.

Su iniziativa del Comune Capofila di Saronno si è voluto applicare il concetto ITI sul territorio del saronnese. Grazie ai soggetti privati proponenti è stato attivato uno studio di focus territoriale.

Come già dettagliato nel progetto di fattibilità – cui si rinvia per una trattazione più completa – SMART LAND SARONNESE è un modello di sviluppo integrato relativo ad un'area strategica della Lombardia orientale di circa 115.000 km² che conta su 14 Comuni, una popolazione residente di poco superiore alle 177.000 unità e affronta problematiche e necessità infrastrutturali legate ai flussi di mobilità essendo il territorio al centro della dorsale verso la Svizzera, la città di Milano, la Brianza e l'aeroporto di Malpensa

Il modello di sviluppo integrato prevede attualmente oltre 30 progetti distribuiti in n. 6 ambiti chiamati corridoi:

- Mobilità sostenibile
- Verde
- Transizione Energetica
- Rigenerazione Urbana
- Pianificazione Territoriale
- Digitalizzazione e servizi ai cittadini

I progetti sono finanziati

- Con i Fondi del PNRR
- Con i Fondi Regionali
- con fondi europei (che saranno acquisiti a sportello dagli enti) e pubblici
- con iniziative di finanza di progetto private
- con soluzioni miste
- con il ricorso alla finanza istituzionale (B.E.I.)

2.2. LA MOTIVAZIONE DELLA PROPOSTA

È la proposta di finanza di progetto per gestire i progetti di sviluppo integrato di SMART LAND SARONNESE

- Ha lo scopo di affiancare le amministrazioni comunali per:
 - Definire ed attivare il piano strategico
 - Accreditare il modello/progetto ai tavoli Istituzionali regionali, nazionali ed europei
 - Finalizzare lo strumento di programmazione negoziata (AQST)
 - Identificare le fonti di finanziamento
 - Istruire le richieste di finanziamento
 - Fornire la piattaforma del cittadino;
 - Fornire supporto tecnico/consulenziale per l'individuazione delle fonti di finanziamento più idonee per ciascun progetto;
 - Fornire supporto tecnico/consulenziale per predisporre i bandi di gara;
 - Fornire supporto tecnico/consulenziale per valutare le proposte di finanza di progetto;
 - Fornire supporto tecnico/consulenziale per valutare le offerte tecniche;
 - Fornire supporto per gestire gli appalti affidati;
 - Valorizzare i certificati energetici;
 - Fornire una Piattaforma Digitale di Monitoraggio
- **Ha l'ambizione di declinare in area montana per la prima volta il Modello Integrato Territoriale italiano secondo i criteri I.T.I.**
- Ha l'obiettivo di Valorizzare i dati raccolti e creare i presupposti per un costante monitoraggio del territorio

3. LE CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E DELLA GESTIONE

In questo capitolo sono illustrate in modo dettagliato le attività proposte per tutti i servizi rientranti nel perimetro del progetto, con indicazione dei relativi livelli di servizio che il soggetto aggiudicatario della procedura a evidenza pubblica dovrà garantire.

In linea generale, tutti i servizi dovranno essere gestiti:

- a) In un'ottica di progetto pubblico ad ampio respiro dove il ruolo dei privati, a partire dal Concessionario stesso, funge da moltiplicatore dei benefici e dei risultati e non da discriminante esecutiva o, peggio ancora, speculativa
- b) Osservando rigidamente i principi base degli I.T.I. e del programma europeo “Green Deal”: sostenibilità ambientale, economica e sociale, innovatività, coesione, contaminazione
- c) Seguendo le direttive strategiche stabilite e dal Comune Capofila
- d) Mantenendo tutte le attività all'interno del perimetro programmatico stabilito dall'AQST
- e) Monitorando costante gli iter procedurali e realizzativi nel rispetto dei cronoprogramma stabiliti
- f) Perseguendo una logica “open book” all'insegna di una totale trasparenza delle procedure, dei flussi economico – finanziari e delle informazioni

Da questo punto di vista gli investimenti finalizzati alla costruzione delle piattaforme di supporto devono essere compiutamente inquadrati in una visione progettuale unitaria, allestendo un insieme coordinato e armonico di risorse umane, di procedure formalizzate e informatizzate, di attività pratiche, etc. rivolto a beneficio delle Amministrazioni Comunali al fine di assicurare la realizzazione e l'uso intelligente delle opere. Lo stesso insieme deve però essere rivolto anche a beneficio dei Cittadini e delle Imprese facilitandone le relative incombenze, aumentando e semplificando le modalità di contatto e la gestione dei rapporti mediante il portale del cittadino.

3.1. ATTIVITÀ DI SUPPORTO

Come già accennato precedentemente e meglio specificato nel progetto di fattibilità, il Concessionario dovrà garantire a SMART LAND SARONNESE il supporto nello svolgimento delle attività di:

- definizione cronoprogramma di intervento;
- inquadramento economico e finanziario dei progetti:
 - Individuazione delle fonti di finanziamento per la gestione e conclusione delle singole progettualità e, in maniera armonica, della realizzazione dei sei corridoi;
 - Supporto al coordinamento per lo sviluppo delle progettualità;
 - Supporto alla predisposizione dei tender (redazione istruttorie);
 - Supporto alla rendicontazione degli stessi;
- assicurare la crescita in termini di capacity building dei funzionari delle Amministrazioni coinvolte attraverso percorsi di formazione per la gestione degli strumenti sviluppati;
- fornire la strumentazione (piattaforme e portali) per il corretto sviluppo e gestione dell'intero

- progetto (servizi digitali);
- energy management;
- assicurare la comunicazione e promozione dell'intero progetto sia in termini di garanzia di trasparenza che, e soprattutto, in termini di diffusione dei singoli risultati e dello stato di avanzamento del progetto a tutti i gruppi di stakeholder individuati ed il loro coinvolgimento.

3.1.1. SERVIZI DI ADVISING

Selezione e coordinamento dei progetti

Il Proponente, provvederà ad attivare un canale diretto con i Sindaci di ogni Comune e/o con gli Assessori di competenza e gli uffici tecnici; si occuperà di raccogliere sia le informazioni ed i dati per i progetti già individuati in prefattibilità sia i nuovi progetti che dovessero maturare durante tutto l'arco di gestione previsto dalla Convenzione. Sarà fondamentale interpretare al meglio ogni singola esigenza, verificarne l'estendibilità alle altre Amministrazioni e ponderare i parametri di eleggibilità all'interno dell'AQST.

Strumenti:

- portale web dedicato;
- ingegnerizzazione della matrice in un modello di gestione con il supporto di una piattaforma con accessi riservati alle singole Amministrazioni;
- redazione dei criteri di eleggibilità per funzione/canale/misura agevolativa e/o possibile PPP;
- reportistica singola e aggregata ogni 30gg.

Programmazione e definizione cronoprogramma

Attivazione di uno strumento di project management che consenta di:

- programmare la durata del progetto nel suo complesso;
- verificarne lo stato di avanzamento in ogni suo sotto progetto;
- attivare gli strumenti di condivisione con i 3 Comuni e tutti gli Stakeholders coinvolti;
- calcolare i tempi operativi;
- misurarne gli eventuali scostamenti;
- conciliare le tempistiche con gli strumenti di erogazione e rendicontazione dei progetti finanziati;
- presentare periodicamente i risultati.

Inquadramento economico dei singoli progetti

Ogni progetto sarà dotato di un proprio PEF (piano economico finanziario) che dovrà assolvere ai seguenti compiti:

- asseverare la sostenibilità economica dell'investimento;
- garantire la continuità nel tempo dell'efficacia dell'investimento (risorse di funzionamento);
- pianificare i flussi di cassa;
- certificare l'eleggibilità del progetto in seno all'AQST;
- determinare le regole economiche di ingaggio rispetto alla procedura di affidamento ad evidenza pubblica stabilita;

- affrancare le eventuali risorse agevolate;
- predisporre le regole di rendicontazione.

Individuazione delle fonti di finanziamento

Il Concessionario attiverà internamente una funzione di analisi preventiva di ogni singolo progetto al fine di individuare ogni possibile fonte di finanziamento pubblico o privato e di reperimento dei capitali necessari a sostenere gli investimenti.

L'avvento del PNRR se da un lato rappresenta un'enorme opportunità, dall'altro implica un rigoroso regime di Public Project Management che il Concessionario garantirà per tutta la durata della Convenzione.

Per rispettare l'equilibrio economico finanziario di medio lungo termine, l'analisi non solo dovrà individuare le risorse di investimento ma anche i meccanismi e gli indici di efficienza da rispettare per tutta la fase di mantenimento del progetto.

Anche questo servizio sarà inserito in una Piattaforma Digitale di Monitoraggio a cui avranno accesso solo il team del Concessionario e gli incaricati di SMART LAND SARONNESE.

Redazione dello strumento di programmazione negoziata

L'AQST, sarà varato in tempo utile per entrare nella negoziazione diretta con la Comunità Europea prima della prossima programmazione Strutturale prevista tra la primavera 2022 ed il marzo 2023. Per tale motivo il Proponente, una volta nominato Promotore, provvederà ad attivare un team di esperti legali incaricati di redigere la struttura dell'AQST in modo che nel periodo di durata della procedura aperta per la nomina del Concessionario la bozza di AQST sia definita e consegnata al Comune Capofila. Ciò consentirà di avviare la consultazione con gli organismi Sovra territoriali (Regione Lombardia e Agenzia di Coesione) per poi avviare la negoziazione Comunitaria affiancati dal Concessionario che nel frattempo sarà stato incaricato. Il Business Plan generale alla base del progetto SMART LAND SARONNESE sarà redatto da ogni singolo candidato alla procedura ad evidenza pubblica e potrà prendere spunto dagli indicatori contenuti nel PEF del Proponente.

3.1.2. SERVIZI DI CONSULENZA

Redazione Istruttorie per accesso ai Fondi Agevolati

Il team del Concessionario sarà essere dotato di personale qualificato per la redazione delle istruttorie sui diversi filoni agevolati eleggibili nell'AQST, e sarà dotato di un apposito modello informatico di gestione per la raccolta, qualificazione, vidimazione e controllo degli atti e dei documenti oggetto di istruttoria.

Assistenza all'attivazione dei P.P.P.

Il Concessionario dovrà essere in grado di asseverare le eventuali proposte di PPP, sia nel caso in cui la procedura sia stata attivata dalle Amministrazioni sia che provenga da iniziativa privata. Ai normali parametri di valutazione dei PPP il Concessionario dovrà aggiungere gli indici di eleggibilità stabiliti in fase di AQST attraverso la costruzione di un modello di valutazione in grado di verificare in tempo reale gli input di progetto (disciplinare).

Assistenza alle procedure ad evidenza pubblica

Il Concessionario dovrà fornire, se necessario, assistenza alla redazione delle procedure di gara contribuendo alla stesura del disciplinare e degli indici di valutazione.

IN NESSUN CASO IL CONCESSIONARIO POTRÀ FAR PARTE DELLE COMMISSIONI DI VALUTAZIONE E/O INFLUIRE NELLA SCELTA DEL SOGGETTO AGGIUDICATARIO DEI LAVORI

3.1.3. SERVIZI DI PUBLIC PROJECT MANAGEMENT

La quantità e la diversità dei progetti coinvolti dall'investimento territoriale integrato sono tale da richiedere una cabina di regia e controllo dei progetti.

Il team dedicato al management di progetto che sarà dimensionato per ogni singola iniziativa dovrà attenersi alle più recenti metodologie di gestione per governare le vari milestone:

- adozione della Piattaforma Digitale di Monitoraggio utilizzabile per tutti i progetti;
- mappe concettuali per sintetizzare e rappresentare le informazioni e la conoscenza di progetto;
- WBS, per descrivere l'articolazione delle attività in termini di fasi, sottofasi... fino alle attività elementari, in chiave gerarchico-associativa;
- definizione dei SAL
- Diagrammi Pert, per descrivere in chiave reticolare le attività e la loro connessione, individuando i percorsi critici;
- Diagrammi di Gantt, per descrivere i legami logico/temporali delle fasi e delle singole attività;
- Diagrammi Event Chain (Event Chain Diagrams);
- diagrammi per la rilevazione di indicatori (Run chart);
- Project Cycle Optimization (PCO - Ottimizzazione del ciclo di vita del progetto).

Il modello consentirà di espletare anche la funzione di gestione dello stato avanzamento lavori e sarà attivata a richiesta delle Stazioni Appaltanti di progetto; nel caso in cui tale servizio non sia direttamente svolto del Concessionario sarà comunque responsabilità di quest'ultimo monitorarne lo svolgimento ai fini del rispetto del cronoprogramma generale di SMART LAND SARONNESE.

3.1.4. SERVIZI DI ISTRUTTORIA E RENDICONTAZIONE DEI PROGETTI

I progetti che saranno finanziati da Fondi Europei saranno rendicontati secondo le specificità richieste dalle singole misure e comunque nel pieno rispetto delle regole fissate dall'AQST. Lo stesso team di istruttori avrà il compito di coordinare e, ove necessario, gestire direttamente la rendicontazione dei finanziamenti agevolati ottenuti dialogando sia con le contabilità di progetto sia con gli uffici amministrativi dei Comuni nonché con gli organismi di controllo dell'Agenzia di Coesione o dei singoli Programmi a Gestione Diretta UE (Autorità di Certificazione). Anche in questo caso la Piattaforma Digitale di Monitoraggio sarà dotata di apposito modello operativo che risponderà alle più recenti novità in termini di semplificazione delle procedure e di contabilità applicata. Il modello avrà il compito di interfacciare contabilmente, amministrativamente e finanziariamente le voci di spesa dei singoli progetti al fine di trovare la corretta collocazione sia delle singole Amministrazioni sia nel Piano Economico Generale di SMART LAND SARONNESE.

3.1.5. INTERMEDIAZIONE DEI CERTIFICATI TEE

Il Concessionario attiverà una funzione interna di Trading che avrà il compito di monitorare l'andamento dei mercati e delle quotazioni e identificare eventuali agevolazioni aggiuntive in termini di Titoli Ambientali. La funzione consentirà di prefissare le condizioni di gestione dei TEE da parte delle ESCo e fungerà da piattaforma di output dei dati globali di efficientamento. Potrà inoltre proporre eventuali certificazioni ambientali di territorio.

3.1.6. SERVIZI DI DATA ANALYTICS

Il Concessionario, attraverso la Piattaforma Digitale di Monitoraggio, fornirà periodicamente l'analisi dei dati territoriali in relazione ai progetti da avviare o avviati e predisporrà, in accordo ai soggetti che saranno preposti a monitorare ed elaborare i flussi dei dati, la matrice di osservazione.

3.1.7. GRUPPO DI LAVORO

All'interno della futura SDP che il Proponente intende costituire in caso di assegnazione della Concessione, i servizi e delle attività di advising e di supporto saranno organizzati con le seguenti figure professionali:

- **Capo Progetto**, è il responsabile del coordinamento di tutte le funzioni ed i servizi di advising proposti; gestisce i progetti dando le direttive alle singole unità operative; sviluppa e consolida le relazioni Istituzionali con gli Enti territoriali e sovra territoriali coinvolti Regione compresa. È il responsabile del raggiungimento degli obiettivi, della conformità agli standard dell'AQST, e del piano economico finanziario.
- **Project Manager ASA Mobility**, analizza i dati sui flussi di mobilità del territorio, determina gli inquadramenti delle principali direttive di mobilità territoriale, partecipa al coordinamento del Piano di Mobilità Metropolitano, evidenzia i nodi critici di intermodalità, supervisiona i singoli progetti attivati.
- **Project Manager ASA Energy & Water**, recepisce il piano energetico territoriale, organizza le diverse attività di riqualificazione degli edifici pubblici, supervisiona i progetti di PPP energetico, favorisce la diffusione delle Comunità Energetiche, interagisce con il gestore idrico e promuove in particolare la sperimentazione di nuove fonti di energia rinnovabile
- **Project Manager ASA Pianificazione Territoriale**, coordina le informazioni provenienti dai singoli Piani Territoriali (PGT, PUMS, ecc), in collaborazione con il soggetto pubblico preposto alla pianificazione territoriale si occuperà di inquadrare i singoli progetti sia in termini urbanistici sia in termini di rispetto degli indici di rigenerazione urbana; si coordinerà con gli Enti sovra territoriali preposti alla pianificazione del territorio (Parco, Prov. di Sondrio, ecc.).
- **Project Manager Primolo**, sviluppa e coordina le iniziative legate al progetto di rigenerazione del Borgo di Primolo si confronta con gli organi fondativi previsti dal progetto e tutti i soggetti preposti all'avvio dello stesso; promuove il dialogo con le associazioni del terzo settore, sviluppa il progetto in affiancamento alle Università, promuove le iniziative in PPP.
- **Project Manager ASA Sviluppo Economico**, dialoga con le organizzazioni di categoria (Assolombarda, Confartigianato, Confcommercio, Confesercenti, Confagricoltura, Coldiretti, ecc.), promuove lo sviluppo e la valorizzazione delle attività economiche del territorio.

- **Responsabile Finanza agevolata**, si confronta costantemente con gli Organismi Europei e le Agenzie di Coesione, ma soprattutto fornisce le indicazioni necessarie per il mantenimento delle conformità all'AQST, classifica i potenziali interventi regolati dal PNRR e individua e monitora le possibili fonti agevolate e ne imposta la loro istruttoria, coordina tutte le attività di rendicontazione interne alla SDP e alle Amministrazioni coinvolte.
- **Financial Planner**, ha il compito di monitorare e aggiornare costantemente il Piano Economico Finanziario della SDP, di predisporre e inquadrare le ipotesi di fattibilità economico finanziaria di ogni singolo progetto e di affrancare i singoli PEF al momento dell'asseverazione.
- **Innovation manager**, accompagna le Amministrazioni nel percorso di trasformazione digitale attraverso l'introduzione di tecnologie emergenti che spingano le stesse verso un miglioramento della performance e l'introduzione di nuove tecnologie al servizio dell'Amministrazione e del Cittadino.
- **Communication & Cultural Manager**, coordina gli investimenti previsti dal PEF per la valorizzazione del Brand SMART LAND SARONNESE, ne consolida la conoscenza a livello nazionale e internazionale promuovendo le iniziative a carattere scientifico e istituzionale, dirige i soggetti esterni che dovranno avviare le attività di comunicazione sui singoli progetti e predisporrà il piano di sensibilizzazione, diffusione e contaminazione sulla popolazione residente nel territorio del saronnese in collaborazione con gli stakeholders del territorio.

3.1.8. RAPPORTI CON L'ENTE

Il Concessionario istituirà nella propria organizzazione una "Direzione delle Operations" composta da persone di provata esperienza e competenza amministrativa. La direzione delle Operations sarà il punto principale di contatto con l'organismo di governo di SMART LAND SARONNESE e sarà responsabile di tutta la conduzione del progetto. Sarà reperibile tutti i giorni dalle 8 alle 20 e contattabile con i mezzi di comunicazione telematica e si interfacerà con l'ente in maniera pratica e fluida supportata anche da tutti i moderni strumenti di connessione tecnologica.

La Direzione delle Operations potrà anche prevedere uno staff composto da ulteriori specialisti di segmento e avrà in staff uno o più esperti di informatica che dovranno supportare il progetto e l'Ente in tutti gli aspetti legati al sistema informatico su misura oggetto e relative applicazioni oggetto della fornitura nonché ai gestionali alle applicazioni informatiche prese in carico.

3.2. CARATTERISTICHE DELLA GESTIONE DEL SERVIZIO INFORMATICO

Per tutta la durata del progetto proposto il Concessionario avrà il compito di erogare tutti i servizi di gestione e manutenzione delle applicazioni con le modalità descritte nel seguito, con specifico riferimento a:

- Servizi di gestione applicativa e supporto utenti;
- Servizi di assistenza da remoto e supporto specialistico;
- Servizi di manutenzione adeguativa e correttiva;
- Servizi di conduzione tecnica infrastruttura.

3.2.1. SERVIZI DI GESTIONE APPLICATIVA E SUPPORTO UTENTI

Per tutti gli ambiti della proposta sono attivi servizi necessari a garantire la continuità di funzionamento dei sistemi, quali i Servizi di gestione applicativa e di supporto utenti.

La Gestione Applicativa comprende tutti i servizi necessari a garantire la continuità di funzionamento dei sistemi e a consentire quindi tutte le attività di gestione operativa. Il servizio include, a titolo esemplificativo ma non esaustivo: l'installazione degli applicativi, la gestione delle configurazioni e delle versioni, la gestione dei dati, la gestione operativa giornaliera e periodica (riavvio dei sistemi in caso di necessità, gestione massiva di dati finalizzata all'emissione di avvisi, schedulazione ed esecuzione delle stampe massive, ecc.), produzione file ed estrazioni e ogni altra attività necessaria all'esercizio operativo degli applicativi e alla continuità del servizio. L'attività dovrà essere svolta in accordo con le direttive ricevute dall'Amministrazione.

3.2.2. SERVIZI DI ASSISTENZA DA REMOTO E SUPPORTO SPECIALISTICO

In uno con i servizi di manutenzione, il Concessionario è tenuto a fornire servizi di assistenza sia per rispondere alle richieste di supporto sull'utilizzo del software sia su approfondimenti gestionali e normativi.

Il servizio di assistenza da remoto comprende un servizio di Help Desk gestito mediante un **sistema di trouble ticketing** messo a disposizione dal Concessionario, a cui gli Operatori dell'Ente, per richiedere assistenza su qualsiasi area di interesse, potranno rivolgersi semplicemente inviando una mail oppure collegandosi ad apposito portale. La richiesta di assistenza formulata attraverso l'accesso diretto al portale consente una lavorazione più rapida delle segnalazioni in quanto è lo stesso richiedente a specificare il problema e a codificarlo in relazione alle casistiche previste, assegnandogli anche una priorità.

In aggiunta, l'operatore ha la possibilità di:

- consultare tutte le proprie segnalazioni con i dettagli della conversazione;
- caricare, visualizzare e gestire eventuali allegati inviati o ricevuti;
- usufruire di un'area per rispondere in modo semplice senza creare duplicati nelle richieste di assistenza;
- monitorare lo stato di avanzamento della segnalazione e i tempi massimi di risposta previsti.

Il Sistema di trouble ticketing è alla base dell'erogazione dei servizi e deve offrire funzioni a supporto per tutto il ciclo del ticket: dalla registrazione iniziale alla tracciatura di ogni interazione con l'utente e di ogni attività svolta per la risoluzione, la gestione delle notifiche a tutte le persone coinvolte a ogni transizione di stato, fino alla registrazione della risoluzione finale.

Le fasi principali del servizio di assistenza sono tre:

- **Presa in carico.** Si verifica la completezza della richiesta pervenuta, richiedendo eventualmente le integrazioni necessarie. Una volta in possesso di tutti i dati necessari per la gestione della richiesta, il sistema comunica l'avvenuta presa in carico e l'operatore apre una Scheda di Intervento, svolgendo subito una ricerca per identificare eventuali correlazioni con problemi già sollevati in precedenza o con problemi aperti in fase di risoluzione. Nel caso in cui sia individuata una segnalazione analoga, tale informazione è integrata ai dati già presenti sulla scheda intervento. Ovviamente se la richiesta riguarda un chiarimento sull'uso delle procedure o un chiarimento sulla portata di una norma l'operatore che ha preso in

carico la richiesta provvede a evaderla, a meno di casi particolari, già al primo livello, chiudendo il ticket nello stesso giorno in cui è aperto o al massimo nel giorno successivo.

- **Esecuzione dell'intervento.** Nel caso in cui sia necessario un intervento sul sistema è svolta un'accurata analisi mediante la quale si identificano la causa dell'errore, il sistema e l'ambiente/livello dei sistemi coinvolti. In base alle informazioni rilevate si individua e attiva il profilo sistemistico per la gestione della richiesta (sistemista software di base, specialista DBA, etc.). Il sistemista incaricato esegue l'intervento e verifica che – a valle dell'esecuzione dell'intervento – il malfunzionamento sia effettivamente rimosso.
- **Chiusura dell'intervento.** A valle della verifica della rimozione del malfunzionamento, si informa il Cliente della risoluzione dell'anomalia così da effettuare un'ulteriore verifica. L'intervento, infatti, può considerarsi effettivamente chiuso solo con la conferma del Cliente.

Il sistema dovrà garantire anche la misurazione e il controllo degli SLA del servizio.

Si precisa che il sistema di trouble ticketing sarà individuato all'inizio della fornitura e di concerto con l'Amministrazione.

Il **supporto specialistico** prevede la disponibilità di personale altamente specializzato, in grado di intervenire per "escalation" autorizzata a distanza oppure on-site fornendo indicazioni per la risoluzione di problematiche complesse e specialistiche sia applicative che tecniche / sistemistiche. Questo personale lavora in sinergia con il personale della gestione operativa al fine di fornire soluzioni ai problemi complessi che possono emergere nel corso di validità del contratto.

L'erogazione del servizio è garantita per tutto l'anno dal lunedì al venerdì sulla base del modello "5 x 8", 5 giorni alla settimana per 8 ore al giorno.

Gli operatori addetti al servizio di assistenza assegnano la priorità ai problemi secondo le seguenti linee guida:

- **Errore Bloccante.** L'accesso al software non è consentito o esistono alcune funzionalità di sportello non utilizzabili. Il tempo di prima risposta sarà in media entro un tempo medio di **quattro ore lavorative** dall'ora in cui è stata formulata la richiesta di assistenza. L'intervento con *patch* correttive deve essere garantito entro due giorni lavorativi.
- **Critica/Maggiore.** Qualunque funzionalità che renda il software inutilizzabile, non necessaria alla consulenza immediata verso il contribuente. Il tempo di prima risposta sarà in media entro un tempo medio di **otto ore lavorative** dall'ora in cui è stata formulata la richiesta di assistenza. L'intervento con *patch* correttive deve essere garantito entro dieci giorni lavorativi.
- **Minore/Marginale.** Qualunque funzionalità del software inutilizzabile per cui è stato fornito un modo di aggirare il problema ed eventuali errori che non influiscono sulla normale attività del cliente. Il tempo di prima risposta sarà in media entro un tempo medio di **sedici ore lavorative** dall'ora in cui è stata formulata la richiesta di assistenza.

Il Concessionario produce idonei report destinati all'Amministrazione Comunale. I report sono prodotti trimestralmente e verificati dall'Ente per la rispondenza agli SLA contrattualizzati.

3.2.3. SERVIZI DI MANUTENZIONE ADEGUATIVA, CORRETTIVA ED EVOLUTIVA

Le attività di manutenzione adeguativa e correttiva garantiscono la disponibilità totale del sistema di elaborazione e dei programmi applicativi.

La **manutenzione adeguativa** ha l'obiettivo di adeguare le funzionalità del software in esercizio sulla base di modifiche normative. Sono da comprendersi tra le "modifiche normative" tutte quelle che, pur modificando le funzionalità esistenti, non comportano variazioni alla struttura base dati e non richiedono lo sviluppo di nuove funzionalità aggiuntive. In tal caso l'azione è eseguita direttamente dalle strutture del Concessionario.

Il servizio di manutenzione adeguativa comprende:

- interventi tecnici necessari per adeguare i programmi applicativi all'evoluzione della normativa, inclusi gli adeguamenti conseguenti la riforma sull'armonizzazione contabile avviata dal decreto legislativo n.118 del 23/06/2011, e gli adeguamenti atti a garantire l'aderenza alla normativa vigente in materia di protezione dei dati personali, gli interventi per adeguare i programmi alla nuova normativa Comunitaria sulla gestione economica dei progetti e gli interventi legati a variazioni normative in termini di usabilità ed accessibilità dei sistemi informatici della Pubblica Amministrazione (Codice dell'Amministrazione Digitale);
- interventi tecnici necessari per adeguare i programmi applicativi a nuove prescrizioni anche amministrative a efficacia normativa e/o per soddisfare esigenze di razionalizzazione e semplificazione delle procedure di lavoro;
- interventi tecnici per garantire la compatibilità del software applicativo con l'evoluzione dei programmi di base e d'ambiente (es. sistema operativo, RDBMS, web browser, ecc.);
- addestramento del personale dei Comuni all'utilizzo delle funzioni modificate/aggiunte a seguito di interventi di manutenzione e consegna della relativa documentazione.

L'iter procedurale che è seguito per la gestione del servizio di manutenzione adeguativa è schematizzato nella figura seguente:



Una volta messo in esercizio il sistema oggetto dell'evoluzione, il Concessionario si occupa dell'erogazione del servizio di assistenza agli utenti per le nuove funzionalità.

In ogni caso gli aggiornamenti oggetto di questo servizio si riferiscono ai prodotti software in versione standard e non comprendono eventuali attività di predisposizione o interventi sistemistico/applicativi per la riconversione delle banche dati.

La **manutenzione correttiva** consiste nell'eliminazione degli errori eventualmente presenti nei moduli funzionali, non rilevati in sede di collaudo, ma riscontrati nel corso del successivo utilizzo del sistema. È finalizzata a ripristinare il corretto funzionamento dei prodotti che rivelassero difetti, errori e/o ogni altra imperfezione, e/o che incorressero in guasti o malfunzionamenti.

L'intervento dovrà essere effettuato nel rispetto di quanto definito con i Livelli di servizio (SLA).

L'iter procedurale seguito per la gestione del servizio di manutenzione correttiva può essere così sintetizzato:

- raccolta delle segnalazioni relative a malfunzionamenti applicativi;
- presa in carico del problema, da garantirsi entro il tempo massimo di due ore dal ricevimento della segnalazione;
- risoluzione dei malfunzionamenti;
- produzione della reportistica tecnica;
- rilascio delle versioni aggiornate dell'applicativo e della documentazione a corredo.

Nel servizio di manutenzione correttiva si intendono comprese tutte le attività connesse con il processo di individuazione dell'errore e della causa che l'ha generato e i conseguenti interventi finalizzati alla rimozione dell'anomalia e al ripristino o miglioramento del funzionamento originario, operando una o più delle seguenti azioni:

- Analisi, implementazione e test di eventuali soluzioni temporanee di bypass. Nel caso debbano essere modificati sostanzialmente uno o più moduli, l'Help Desk informerà tempestivamente le risorse utilizzatrici, specificando gli impatti sulle funzionalità e sulle performance, le specifiche delle soluzioni proposte, una valutazione di risorse e tempi necessari per le modifiche preventivate e il piano operativo proposto per l'intervento.
- Correzione del codice.
- Installazione delle versioni aggiornate del codice direttamente nell'ambiente di collaudo e quindi di produzione.

Sono esplicitamente esclusi da questo servizio la correzione o il rimedio di malfunzionamenti attribuibili per esempio a:

- Non osservanza da parte del Cliente nell'utilizzo dei prodotti.
- Modifiche apportate, in modo erraneo, dal Cliente o da terzi alla configurazione del calcolatore su cui sono installati i prodotti.
- Negligenza, incuria, dolo del Cliente o di terzi.
- Cause di forza maggiore o altre cause imputabili al Cliente o a terzi.

Qualunque nuova versione dell'applicativo in esercizio verrà rilasciata congiuntamente alla documentazione completa a corredo, sia riferita ai manuali d'uso che alle specifiche tecniche dei programmi e dei dati.

La **manutenzione evolutiva** consiste nell'attività di sviluppo dei sistemi applicativi gestionali e comprende la fornitura e l'installazione delle nuove versioni durante la vita operativa.

Il servizio di manutenzione evolutiva sui sistemi informatici forniti nell'ambito del progetto è assicurato dall'Operatore Privato ed è a suo totale carico.

Comprende la fornitura gratuita di miglioramenti e implementazioni che, per propria iniziativa e/o su suggerimento di altri Clienti, il Proponente abbia ritenuto di introdurre nella versione standard del prodotto al fine di accrescerne la qualità o le prestazioni.

3.2.4. SERVIZIO PER LA GESTIONE DEI SOFTWARE IN MODALITÀ SAAS

I servizi SaaS (Software as a Service) sono servizi applicativi erogati tramite specifici prodotti software su ambiti predefiniti. I Servizi di tipo Software as a Service (SaaS) prevedono l'erogazione da remoto di predeterminate tipologie di applicazioni software costantemente disponibili.

Per l'erogazione dei servizi SaaS dovranno esser utilizzate infrastrutture tecnologiche fisiche anche in modalità non esclusiva compatibili secondo le norme vigenti per le Pubbliche Amministrazioni, garantendo sempre la separazione e la protezione logica dei dati di ciascuna Amministrazione, in particolare per tutti i Comuni della convenzione.

La modalità di erogazione dei servizi SaaS può avvenire anche solo il tramite della rete Internet, ai soli fini della erogazione dei servizi SaaS, non necessitano obbligatoriamente di essere interconnessi ad una rete specifica.

Il Concessionario provvede, in modo completamente trasparente per le Amministrazioni, alla gestione completa dell'infrastruttura sottostante condivisa che ospiterà i servizi e alla gestione applicativa.

3.2.4.1. INFRASTRUTTURA TECNOLOGICA

L'infrastruttura tecnologica per l'erogazione dei Servizi SaaS dovrà garantire elevati livelli di integrazione, scalabilità, performance e resilienza. I data center o Centro Servizi dovranno garantire la continuità di servizio per tutta la durata del contratto per ogni servizio erogato in remoto, in coerenza con gli orari di servizio condivisi con gli Enti e coerenti con gli Indicatori di Qualità. In caso di eventi di disastro che rendono indisponibile l'intero sito preposto all'erogazione dei servizi remoti verrà garantita la ripartenza di tutti i servizi, anche su un diverso sito.

Il tempo massimo di ripartenza del Centro Servizi (RTO) è stabilito in un massimo di 48 ore e la soglia di tolleranza per il ripristino dei dati (RPO) è stabilito in 24 ore dall'evento di indisponibilità come specificato negli Indicatori di qualità della fornitura.

3.2.4.2. SICUREZZA DEL CENTRO SERVIZI

La sicurezza delle strutture, dei collegamenti e la riservatezza dei sistemi e delle informazioni dovrà essere garantita attraverso la formalizzazione e l'applicazione di procedure e politiche di sicurezza da adottare al proprio interno. In particolare, è responsabilità del Concessionario assicurare che i Centri Servizi, le infrastrutture in esso ospitate, le informazioni gestite e le transazioni siano protette mediante l'adozione di adeguati sistemi e metodologie, nel rispetto di quanto stabilito dallo standard ISO/IEC 27001, oltre che gestite in piena conformità con la normativa cogente

Tutti i servizi devono prevedere i seguenti livelli minimi di sicurezza:

- a) devono essere presenti dispositivi di tipo Firewall e sistemi di Network Detection ed Event & Log Monitoring, necessari a rilevare e contenere eventuali incidenti di sicurezza ICT;
- b) deve essere istituita una Unità Locale di Sicurezza (ULS);
- c) devono essere adottate tutte le necessarie misure volte a limitare il rischio di attacchi informatici ed eliminare eventuali vulnerabilità della rete, causate dalla violazione e utilizzo illecito di sistemi o infrastrutture del Concessionario.

3.2.4.3. SISTEMA DI GESTIONE DELLA SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI

Il Concessionario dovrà garantire un complesso organizzato di risorse umane e strumentali che risponde ai requisiti di:

- a) riservatezza: le informazioni siano accessibili solo a chi è autorizzato ad averne accesso;
- b) integrità: l'informazione (compreso il sistema operativo) ed i servizi erogati possono essere creati, modificati o cancellati solo dalle persone autorizzate a svolgere tale operazione;
- c) disponibilità: le informazioni ed i servizi che il sistema eroga devono essere fruibili dagli utenti del sistema stesso compatibilmente con i livelli di servizio definiti.

A tale scopo, il Concessionario dovrà prevedere per il Centro Servizi l'instaurazione di un adeguato sistema di gestione della sicurezza delle informazioni, consistente in un processo iterativo articolato in successive implementazioni, monitoraggi e successive fasi di riesame e miglioramento.

3.2.4.4. OBIETTIVI DI SICUREZZA

I principali obiettivi di sicurezza che dovranno essere garantiti sono:

- assicurare la continuità dei servizi e delle applicazioni;
- minimizzare i danni in caso di incidente e/o di avaria del Sistema Informativo;
- garantire la gestione della sicurezza in linea con la normativa nazionale e con gli standard internazionali;
- normalizzare l'approccio alla gestione della sicurezza, ottimizzando e coordinando le risorse disponibili;
- creare un'organizzazione della sicurezza condivisa, documentata, organica, efficiente e capillare;
- consentire un miglioramento continuo del sistema della sicurezza;
- fornire una metodologia, politiche e procedure per il sistema di gestione;
- garantire gli obiettivi di sicurezza quali a titolo indicativo: sicurezza logica, sicurezza fisica, sicurezza delle applicazioni, gestione delle utenze (policy per il personale), gestione degli incidenti, continuità operativa.

3.2.5. GRUPPO DI LAVORO SUPPORTO INFORMATICO

Per la realizzazione dei servizi verranno utilizzate le seguenti figure professionali:

- **Capo Progetto**, gestisce i progetti informatici per ottenere prestazioni ottimali e conformi alle specifiche originali. Definisce, implementa e gestisce i progetti dall'ideazione alla consegna finale. È il responsabile del raggiungimento di risultati ottimali, della conformità agli standard di qualità, sicurezza e sostenibilità e della rispondenza in ambito definito, prestazioni, costi e pianificazione.
- **Analista Funzionale**, analizza il sistema informativo per migliorare le prestazioni aziendali, identifica le aree in cui sono necessarie modifiche al sistema informativo per supportare il progetto e per monitorarne l'impatto e contribuisce alle esigenze funzionali generali dell'organizzazione nell'area delle soluzioni ICT.
- **Specialista di prodotto**, è un esperto consulenziale in uno o più prodotti e/o soluzioni verticali delle piattaforme afferenti agli ambiti tecnologici. Supporta il team tecnico nella identificazione e risoluzione dei problemi legati alla piattaforma, contribuisce ai piani di progetto e qualità, tenendo conto dei requisiti delle funzionalità, prepara o contribuisce ad analisi su costi, benefici e rischi della soluzione informatica.
- **Architetto di sistema**, pianifica ed è responsabile dell'implementazione e integrazione di software e/o sistemi ICT. Progetta, integra e implementa soluzioni ICT complesse dal punto di vista tecnico. Garantisce che le soluzioni tecniche, le procedure e i modelli di sviluppo siano aggiornati e conformi agli standard. È aggiornato sullo sviluppo tecnologico e lo integra in nuove soluzioni. Agisce come team leader per sviluppatori ed esperti tecnici.
- **Sistemista (junior e senior)**, si occupa dell'installazione, configurazione, gestione (manutenzione, aggiornamento e monitoraggio) di reti informatiche e di telecomunicazioni, o di uno o più sottosistemi di un sistema informatico (es. sistema operativo, database, server, stampante ecc.). Gestisce inoltre, a livello infrastrutturale, il buon governo dell'hardware e del software del sistema affinché funzionino in modo corretto, ovvero, affinché l'insieme dei servizi offerti dal sistema informativo possa essere erogato nella maniera più efficiente possibile agli utenti (qualità e disponibilità di servizio), divenendone dunque responsabile.
- **Analista programmatore**, analizza il dominio applicativo e le specifiche dei requisiti per poi produrre i documenti di analisi, utilizzati nelle fasi successive di progettazione e sviluppo del software.
- **Database administrator**, definisce, implementa e monitora i sistemi basati su database. Garantisce la manutenzione e l'aggiornamento del database dell'organizzazione in linea con le esigenze informative. Verifica, inoltre, lo sviluppo e la progettazione del database, monitorandone e migliorandone prestazioni e capacità e pianificandone i futuri requisiti di espansione. Pianifica, coordina e implementa misure per la protezione dei dati e degli accessi al database.

Per garantire un'adeguata qualità dei servizi offerti, si prevede di utilizzare un team mix delle precedenti figure professionali, come di seguito riportato:

Team mix dei servizi di gestione, manutenzione e assistenza

figura professionale	Gestione applicativa e supporto utenti	Manutenzione adeguativa e correttiva	Assistenza da remoto e supporto specialistico	Gestione dei software in modalità SAAS
Capo progetto	5%	5%	5%	5%
Analista funzionale	25%	30%	15%	
Specialista di prodotto	5%	5%	30%	15%
Architetto di sistema	5%	5%	10%	
Sistemista senior				25%
Sistemista junior				40%
Analista programmatore	50%	50%	30%	
Database administrator	10%	5%	10%	15%

4. Livelli di Servizio (SLA) e penali

Salvo diversa indicazione si assumono le seguenti definizioni:

- **Giorno festivo:** giorno di sabato, domenica e tutte le festività ufficiali della Repubblica Italiana.
- **Giorno feriale:** giorno non festivo.
- **Orario lavorativo:** tutti i giorni feriali dalle ore 8.00 alle ore 18.00.
- **Giorno solare:** periodo di 24 ore consecutive in giorni feriali o festivi.
- **Giorno lavorativo:** periodo di 24 ore consecutive esclusi i giorni festivi.
- **Mese solare:** un arco di tempo di 30 giorni solari consecutivi.

4.1. LIVELLI DI SERVIZIO

4.1.1. LIVELLI DI SERVIZIO DELLE ATTIVITÀ DI SUPPORTO ALLA GESTIONE DEGLI INVESTIMENTI TERRITORIALI INTEGRATI

I servizi verranno effettuati secondo gli standard europei previsti per le prestazioni di advising e, data la necessità di dover adeguare la presenza ai meeting presso le Amministrazioni Comunali, il Concessionario sarà disponibile, a chiamata, a presenziare alle riunioni serali secondo le consuetudini delle Amministrazioni.

Le richieste di intervento, al di là delle attività programmate dovranno avere riscontro entro le 48 ore successive alla richiesta stessa e potranno essere soddisfatte sia attraverso la normale attività di relazione sia attraverso i nuovi strumenti previsti nella condizione di smart working; a tale scopo sarà attivato un canale dedicato per teleconferenze a distanza e verrà attivato un archivio in “cloud” accessibile agli addetti autorizzati delle singole Amministrazioni coinvolte.

4.1.2. LIVELLI DI SERVIZIO PER IL SUPPORTO ICT

I servizi verranno svolti dal Concessionario in regime di qualità, secondo gli standard ISO 9001:2008. Inoltre, i servizi che richiedono operatività remota verranno svolti garantendo alle Amministrazioni richiedenti sul rispetto delle prassi e delle norme sulla sicurezza per tali modalità operative.

Di seguito si riportano gli indicatori di qualità (tranne l'IQ1), che fanno riferimento al trimestre precedente alla/e rilevazioni ed i dati per il calcolo degli stessi verranno estrapolati dagli strumenti di trouble ticketing.

IQ1 Rispetto di una scadenza temporale: misura il rispetto di una scadenza temporale definita formalmente, in rispetto agli obblighi contrattuali e/o ai documenti di pianificazione approvati dall'Ente. Il valore soglia è pari a ≤ 0

IQ2 Qualità della documentazione: misura il rispetto di requisiti contrattuali riguardanti la documentazione (rispetto degli standard documentali dell'Ente e della qualità dei contenuti) o, se

non definiti, la soddisfazione dell'Ente riguardo alla documentazione prodotta. Il valore rilevato rileva le rielaborazioni. Il valore soglia è pari a = 0

IQ3 Numerosità dei rilievi sulla fornitura: misura il numero di rilievi notificati. Il valore di soglia è pari a ≤ 3 .

IQ4 Difettosità in esercizio o in collaudo: Per "Difetto" si intende un errore presente nel software in esercizio, latente finché non rilevato. Il valore soglia è pari al 95% del rapporto tra il totale di difetti segnalati e il totale in function point dell'intervento;

IQ5 Tempo di presa in carico: misura la tempestività di presa in carico delle richieste ricevute tramite il servizio di Help Desk e relative ad anomalie e/o richiesta informazioni. Il valore soglia è del 95% rispetto al totale delle richieste prese in carico entro e non oltre i 10 min. da quando viene inviata una richiesta;

IQ6 Tempo di risoluzione: misura la tempestività nell'esecuzione delle attività necessarie alla risoluzione delle richieste, relative ad anomalie e/o richiesta di informazioni ricevute tramite il servizio di Help Desk.

I tempi di risoluzione variano in base alla priorità delle richieste. I valori soglia sono riferiti alla percentuale di richieste risolte entro i tempi massimi previsti in base alle priorità assegnate:

- Priorità ALTA - 98%
- Priorità MEDIA - 96%
- Priorità BASSA - 94%

IQ7 Numerosità richieste riaperte: misura la corretta esecuzione delle attività di risoluzione richieste andando a verificare i ricicli sulle singole richieste. Il valore soglia è $\leq 5\%$ e calcola il rapporto percentuale tra numero di chiamate riaperte e numero totale di chiamate ricevute nel periodo di riferimento al netto delle chiamate riaperte per cause non imputabili al Concessionario.

4.1.3. LIVELLI DI SERVIZIO DI DISPONIBILITÀ DEI SISTEMI

Il Concessionario è tenuto, per l'intera durata del contratto, a rispettare gli indicatori di qualità relativi alla disponibilità dei sistemi, di seguito riportati:

IQ8 Rispetto dell'RTO: misura il rispetto del RTO (Recovery Time Objective) nel caso di evento di disastro che rende indisponibile il Centro Servizi, per cause non imputabili al Concessionario. Il valore soglia è di 48 ore solari, ed è calcolato come differenza tra il valore atteso e il valore effettivo.

IQ9 Rispetto dell'RPO: misura il rispetto del RPO (Recovery Point Objective) nel caso di evento di disastro che rende indisponibile il Centro Servizi, per cause non imputabili al Concessionario. Viene calcolato come differenza in percentuale tra il numero dei campionamenti e il numero di campionamenti per cui il valore si discosta dal valore soglia. Quest'ultimo è pari a $\geq 99\%$.

IQ10 Disponibilità dei dati a fine fornitura: riguarda la disponibilità verso l'Amministrazione dei dati conservati/configurazioni nell'ambito dei Centri Servizi alla fine della fornitura della singola componente di servizio. Il valore soglia è pari a 0 giorni, calcolati come differenza tra la data effettiva e quella prevista.

IQ11 Tempo di attivazione della richiesta acquisto/attivazione della singola componente di servizio: misura la tempestività di attivazione dei singoli servizi a partire dalla richiesta dell'Amministrazione a seguito della condivisione di una data di go live. L'indicatore misura anche la richiesta di modifica di un servizio già attivato in precedenza, in particolare nel caso di richiesta di scale-up/scale-down che richieda quindi la contestuale disattivazione di un servizio ed attivazione dello stesso in una configurazione superiore/inferiore. Il valore soglia è pari a 5 giorni.

4.2. PENALI

4.2.1. PENALI PER I SERVIZI DI SUPPORTO ALLA GESTIONE DEGLI INVESTIMENTI TERRITORIALI

I servizi di advising, essendo strettamente correlati in termini di remunerazione a percentuali di buona riuscita dei progetti stessi racchiudono la loro penale nella mancata remunerazione del servizio stesso e quindi nel rischio d'impresa. Pertanto, le penali saranno eventualmente applicate secondo i canoni previsti dalla vigente legislatura solo nel caso di inadempimento contrattuale e/o dolo.

4.2.2. PENALI PER I SERVIZI DI SUPPORTO ICT

Nell'ipotesi di ritardo nell'adempimento e/o di difformità nell'esecuzione dei servizi o, comunque, delle attività contrattuali - non imputabile rispettivamente all'Amministrazione, quest'ultima potrà applicare al Concessionario le penali di seguito riportate:

- Rispetto di una scadenza temporale: per ogni giorno lavorativo di ritardo, rispetto ad una scadenza stabilita dal Contratto e/o dal piano di lavoro approvato, eccedente il valore di soglia limite fissato per l'indicatore "IQ1 – Rispetto di una scadenza temporale", l'Amministrazione contraente applicherà una penale pari allo 1‰ (uno per mille) dell'importo del servizio di riferimento.
- Numerosità dei rilievi sulla fornitura: per ogni rilievo emesso per inadempimenti della fornitura eccedente il valore di soglia limite fissato per l'indicatore "IQ3 – Numerosità dei rilievi sulla fornitura", l'Amministrazione contraente applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) dell'importo del servizio di riferimento.
- Difettosità in esercizio (per applicazione) Per ogni 0,5% (zerovirgolacinque per cento) al di sotto del valore di soglia limite fissato per l'indicatore "IQ4 – Difettosità in esercizio (per applicazione)", l'Amministrazione contraente applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) dell'importo del servizio di riferimento.
- Tempo di presa in carico: per ogni punto percentuale in diminuzione rispetto al valore di soglia limite fissato per l'indicatore "IQ5 – Tempo di presa in carico", l'Amministrazione contraente applicherà una penale pari al 1‰ (uno per mille) dell'importo del servizio di riferimento.
- Tempo di risoluzione: per ogni punto percentuale in diminuzione rispetto al valore di soglia limite fissato per l'indicatore "IQ6 – Tempo di risoluzione", l'Amministrazione contraente applicherà una penale pari al 1‰ (uno per mille) dell'importo del servizio di riferimento.

- Per gli indicatori “IQ2 - Qualità della documentazione” e “IQ7 - Numerosità richieste riaperte”, il superamento del valore di soglia comporta l’emissione di un rilievo per ogni punto percentuale.

4.2.3. PENALI DI DISPONIBILITÀ

Nell’ipotesi di ritardo nell’adempimento e/o di difformità nell’esecuzione dei servizi o, comunque, delle attività contrattuali - non imputabile rispettivamente all’Amministrazione, quest’ultima potrà applicare al Concessionario le penali di seguito riportate:

- **Rispetto dell’RTO:** per ogni ora solare eccedente la soglia fissata per l’indicatore “IQ8 - Rispetto dell’RTO”, l’Amministrazione applicherà la penale pari all’1‰ (uno per mille) dell’importo complessivo del servizio di riferimento.
- **Rispetto dell’RPO:** per ogni 1% (uno per cento) di scostamento dalla soglia fissata per l’indicatore “IQ9 – Rispetto dell’RPO”, nonché per ogni caso di verificata inconsistenza dei dati di replica, l’Amministrazione applicherà una penale pari all’1‰ (uno per mille) dell’importo complessivo del servizio di riferimento.
- **Disponibilità dei dati a fine fornitura:** per ogni giorno lavorativo eccedente la soglia fissata per l’indicatore “IQ10 – Disponibilità dei dati a fine fornitura”, l’Amministrazione applicherà la penale pari all’0,5‰ (zerovirgolacinque per mille) dell’importo complessivo del servizio di riferimento.
- **Tempo di attivazione** della richiesta acquisto/attivazione della singola componente di servizio: per ogni giorno solare eccedente la soglia fissata per l’indicatore “IQ11 - Tempo di attivazione della richiesta acquisto/attivazione della singola componente di servizio”, l’Amministrazione applicherà una penale pari allo 0,5‰ (zerovirgolacinque per mille) dell’importo complessivo del servizio di riferimento.