



# Consiglio di Stato

*Segretariato Generale della Giustizia Amministrativa  
Ufficio unico contratti e risorse*

## **CONDIZIONI GENERALI** relative all'ordinativo, prot. n. 6104 del 19/04/2019 per la fornitura del servizio di Hosting relativo all'Applicativo “Protocollo FOLIUM” e servizio di manutenzione correttiva del software – CIG Z942810B9C

La fornitura sarà regolata dalle presenti condizioni generali.

### **1. OGGETTO E DURATA DEL SERVIZIO**

Fornitura del servizio di Hosting relativo all'Applicativo “Protocollo FOLIUM” e servizio di manutenzione correttiva del software per il periodo 1° gennaio 2019 – 31 dicembre 2019.

### **2. IMPORTO DEL SERVIZIO**

L'importo complessivo del servizio è stato calcolato in **Euro 24.950,00** (ventiquattromilanovecentocinquanta/00), IVA esclusa.

### **3. INDICI QUALITATIVI RELATIVI AL SERVIZIO DI CUI SI CHIEDE L'ACQUISIZIONE E RELATIVE PENALI**

#### **Servizio di Hosting Protocollo FOLIUM**

Di seguito i livelli di servizio che saranno garantiti su base trimestrale (periodo di misurazione Trimestre).

Nell'ambito del presente ordinativo viene definito come livello di gravità dei problemi il grado di criticità assegnato alla richiesta, in relazione al tipo di malfunzionamento. Vengono individuati i seguenti livelli di gravità dei problemi:

L1 - L'intera applicazione è indisponibile agli utenti;

L2 - Funzionalità critiche dell'applicazione sono indisponibili agli utenti;

L3 - Funzionalità non critiche dell'applicazione sono indisponibili agli utenti ma non c'è immediato impatto sulla operatività degli utenti.

Indicatore	Requisito di misura	Valore di soglia	Penali
Disponibilità del servizio	Si calcola come la percentuale di tempo in cui non si manifestano disservizi nel Periodo di Osservazione	>= 99%	1% del valore contrattuale del canone nel periodo di osservazione per ogni punto percentuale in meno rispetto ai valori di soglia
Tempi di risposta	Si calcola come differenza tra il momento di invio di una richiesta di servizio all'applicativo (es. registrazione, cancellazione, modifica, ecc.) e il momento in cui la risposta compare sulla postazione del richiedente	< 7 sec nel 90% dei casi	0,5% del valore contrattuale del canone nel periodo di osservazione per ogni punto percentuale in meno rispetto ai valori di soglia
Tempestività di risposta ad eventi non pianificati	Si calcola come differenza tra la data/ora di interruzione del servizio Folium e la data/ora di	<=2 ore nel 99,5% dei casi	1% del valore contrattuale del canone nel periodo di osservazione per ogni punto percentuale in meno

	ripristino rilevata dal Fornitore		rispetto ai valori di soglia
Disponibilità unitaria del servizio MAC	Si calcola come percentuale di tempo in cui non si manifestano disservizi rispetto al periodo di osservazione.	$\geq 95\%$	1% del valore contrattuale del canone nel periodo di osservazione per ogni punto percentuale in meno rispetto ai valori di soglia
Disponibilità del servizio HELP DESK	Disponibilità unitaria del servizio HELP DESK	$\geq 99,5\%$	1% del valore contrattuale del canone nel periodo di osservazione per ogni punto percentuale in meno rispetto ai valori di soglia
Tempo di presa in carico della segnalazione	Tempo intercorrente tra la segnalazione inviata al Help Desk e la notifica di presa in carico della segnalazione con attribuzione dell'identificativo univoco del Ticket Aperto	$\leq 1$ ora nel 96% dei casi, entro 2 ore nel restante 4%	0,5% del valore contrattuale del canone nel periodo di osservazione per ogni punto percentuale in meno rispetto ai valori di soglia
Tempo di intervento	Tempo intercorrente tra la segnalazione di Livello 1 presa in carico dall'Help Desk e la notifica al richiedente della diagnosi di massima e della previsione del tempo di ripristino	$\leq 4$ ore nel 96% dei casi, entro 8 ore nel restante 4%	0,5% del valore contrattuale del canone nel periodo di osservazione per ogni punto percentuale in meno rispetto ai valori di soglia
	Tempo intercorrente tra la segnalazione di Livello 2 presa in carico dall'Help Desk e la notifica al richiedente della diagnosi di massima e della previsione del tempo di ripristino	$\leq 6$ ore nel 96% dei casi, entro 12 ore nel restante 4%	0,3% del valore contrattuale del canone nel periodo di osservazione per ogni punto percentuale in meno rispetto ai valori di soglia
	Tempo intercorrente tra la segnalazione di Livello 3 presa in carico dall'Help Desk e la notifica al richiedente della diagnosi di massima e della previsione del tempo di ripristino	$\leq 12$ ore nel 96% dei casi, entro 24 ore nel 4% dei casi	0,2% del valore contrattuale del canone nel periodo di osservazione per ogni punto percentuale in meno rispetto ai valori di soglia
Tempestività di ripristino operatività in esercizio	Tempo di risoluzione dei malfunzionamenti software di Livello 1	$\leq 4$ ore nel 96% dei casi, entro 8 nel restante 4%	0,5% del valore contrattuale del canone nel periodo di osservazione per ogni punto percentuale in meno rispetto ai valori di soglia
	Tempo di risoluzione dei malfunzionamenti software di Livello 2	$\leq 6$ ore nel 96% dei casi, entro 12 nel restante 4%	0,3% del valore contrattuale del canone nel periodo di osservazione per ogni punto percentuale in meno rispetto ai valori di soglia
	Tempo di risoluzione dei malfunzionamenti software di Livello 3	$\leq 12$ ore nel 96% dei casi, entro 24 nel restante 4%	0,2% del valore contrattuale del canone nel periodo di osservazione per ogni punto percentuale in meno rispetto ai valori di soglia

I tempi indicati e relativi ai livelli di servizio si calcolano a partire dalla ricezione del messaggio da parte dell'help desk, se la ricezione stessa è avvenuta durante un giorno lavorativo nei seguenti orari:

- ✓ dalle 9:00 alle 13:00 dal lunedì al venerdì (escluse festività nazionali)
- ✓ dalle 14:00 alle 18:00 dal lunedì al venerdì (escluse festività nazionali)

mentre coincide con le ore 9:00 del primo giorno lavorativo seguente a quello di ricezione della segnalazione, nel caso in cui il messaggio abbia raggiunto l'help desk al di fuori dell'orario sopra indicato.

Per i malfunzionamenti previsti, il fornitore si impegna ad effettuare l'installazione della patch correttiva sull'infrastruttura hardware e software dedicata al Cliente.

## Servizio di Manutenzione Correttiva del Software

Il servizio di manutenzione correttiva comprende la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti dei malfunzionamenti generati dal software applicativo.

Per MAC del software si intende quell'insieme delle attività di analisi, sviluppo e test del software volte a rimuovere tutti gli eventuali malfunzionamenti dell'applicazione causati da difetti del software.

Il servizio di manutenzione correttiva verrà erogato in modalità continuativa per assicurare che il software sia costantemente privo di anomalie.

I malfunzionamenti, le cui cause non sono imputabili a difetti presenti nel software applicativo ma ad errori tecnici, operativi o d'integrazione con altri sistemi comportano, da parte del servizio di manutenzione correttiva, comunque il supporto all'attività di diagnostica sulla causa del malfunzionamento, a fronte della segnalazione pervenuta, ma verranno delegate alle strutture di competenza all'interno del Cliente.

Si definisce livello di gravità dei problemi il grado di criticità assegnato alla richiesta, in relazione al tipo di malfunzionamento. Vengono individuati i seguenti livelli di gravità dei problemi:

1. L'intera applicazione è indisponibile agli utenti
2. Funzionalità critiche dell'applicazione sono indisponibili agli utenti
3. Funzionalità non critiche dell'applicazione sono indisponibili agli utenti
4. Funzionalità non critiche dell'applicazione sono indisponibili ma non c'è immediato impatto sulla operatività degli utenti

I tempi indicati di seguito e relativi ai livelli di servizio si calcolano a partire dalla ricezione del messaggio da parte dell'help desk, se la ricezione stessa è avvenuta durante un giorno lavorativo nei seguenti orari:

- ✓ dalle 9:00 alle 13:00 dal lunedì al venerdì (escluse festività nazionali)
- ✓ dalle 14:00 alle 18:00 dal lunedì al venerdì (escluse festività nazionali)

mentre coincide con le ore 9:00 del primo giorno lavorativo seguente a quello di ricezione della segnalazione, nel caso in cui il messaggio abbia raggiunto l'help desk al di fuori dell'orario sopra indicato.

### **Tempo di intervento**

Si definisce Tempo di intervento il tempo intercorrente tra la segnalazione attivata all'help desk e la notifica al richiedente della diagnosi di massima e della previsione del tempo di ripristino (o di realizzazione).

Livello di servizio	Liv. gravità problema	Valori di servizio previsti nella fornitura
TEMPO DI INTERVENTO	1	2 ore nel 96% dei casi, entro 4 nel restante 4%
	2	3 ore nel 96% dei casi, entro 6 nel restante 4%
	3	4 ore nel 96% dei casi, entro 8 nel restante 4%
	4	8 ore nel 96% dei casi, entro 12 nel restante 4%

### **Tempo di ripristino o realizzazione**

Si definisce Tempo di ripristino (o di realizzazione) il tempo intercorrente tra la segnalazione del disservizio all'help desk ed il ripristino cui si riferisce la segnalazione; per ripristino si intende la comunicazione all'Utente finale da parte dell'help desk dell'avvenuta chiusura della segnalazione e la pubblicazione della patch di correzione o della nuova versione del software.

Livello di servizio	Liv. gravità problema	Valori di servizio previsti nella fornitura
TEMPO DI RIPRISTINO O REALIZZAZIONE	1	6 ore nel 96% dei casi, entro 8 ore nel restante 4%
	2	8 ore nel 96% dei casi, entro 12 ore nel restante 4%
	3	12 ore nel 96% dei casi, entro 24 ore nel 3% dei casi, entro 48 ore nel restante 1%
	4	24 ore nel 96% dei casi, entro 48 ore nel 3% dei casi, entro 96 ore nel restante 1%

Superata la soglia massima del 10% dell'importo del contratto, l'Amministrazione potrà risolvere il contratto per inadempimento, salvo il maggior danno.

L'importo relativo alle eventuali penali applicate sarà trattenuto all'atto del pagamento del corrispettivo dovuto alla Società per l'esecuzione del servizio.

#### **4. FATTURAZIONE**

L'importo verrà fatturato in due rate semestrali posticipate: la prima fattura dovrà essere emessa il 30 giugno 2019 e la seconda, a saldo della somma dovuta, alla scadenza del contratto.

La fattura in formato elettronico potrà essere emessa solo dopo il rilascio - da parte del RUP dell'esecuzione - del certificato di regolare esecuzione e la conseguente comunicazione al fornitore da parte dell'Amministrazione del "nulla osta alla fatturazione".

Al termine della fornitura sarà cura dell'operatore economico comunicare all'indirizzo mail [a.rivieccio@giustizia-amministrativa.it](mailto:a.rivieccio@giustizia-amministrativa.it), nonché tramite PEC all'indirizzo [pianificazione.spi@gc-cert.it](mailto:pianificazione.spi@gc-cert.it) "il pronti alla verifica" ed entro 10 giorni dalla comunicazione il RUP dell'esecuzione procederà all'emissione del certificato.

Ciascuna fattura dovrà contenere espresso riferimento al contratto, al **CIG: Z942810B9C** nonché al Codice Fiscale della Società ed al **Codice IPA: JGENHA**.

La fattura non in regola con le norme fiscali vigenti o emesse in contrasto con le previsioni del presente atto, non sarà ritenuta valida e, pertanto, sarà rifiutata.

#### **5. TEMPI E MODALITÀ DI PAGAMENTO:**

Il pagamento sarà eseguito entro sessanta giorni dalla data di ricevimento della fattura, mediante bonifico bancario sul conto corrente dedicato alle commesse pubbliche, appositamente indicato dalla Società ai sensi della legge n. 136 del 13 agosto 2010 e s. m. i.

Il fornitore, sotto la propria esclusiva responsabilità, renderà tempestivamente note all'Amministrazione le variazioni che si dovessero verificare circa le modalità di accredito di cui sopra. In difetto di tale comunicazione, anche qualora le variazioni fossero pubblicate nei modi di legge, la Società non potrà sollevare eccezioni in ordine ad eventuali ritardi nei pagamenti, né in ordine ai pagamenti già effettuati.

#### **6. CAUZIONE**

La società è tenuta a costituire un deposito cauzionale con efficacia temporale non inferiore a 12 mesi, a decorrere dalla stipula del presente ordinativo, mediante fideiussione bancaria o polizza assicurativa, il cui ammontare sarà pari al 10% (dieci per cento) dell'importo contrattuale ai sensi dell'art. 103 d.lgs. 50/2016, secondo le modalità del citato art. 93, fatta eventualmente salva la riduzione di cui al comma 7, ove ne ricorrono i presupposti ivi previsti. Copia della polizza dovrà essere consegnata all'amministrazione entro 10 giorni dalla stipula.

Si ricorda che per l'ordinativo dovrà essere assolta l'imposta di bollo nella misura prevista dall'art. 2 del D.M. 20 agosto 1992 come modificato dal decreto legge 26 aprile 2013, n. 43, convertito in legge 24 giugno 2013, n. 71. L'imposta di bollo dovrà essere assolta mediante versamento ad un intermediario convenzionato con l'Agenzia delle Entrate che rilascia apposito contrassegno. Al fine di comprovare l'assolvimento di detta imposta l'impresa dovrà comunicare all'Amministrazione il codice numerico composto di 14 cifre rilevabili dallo stesso contrassegno.

Per eventuali chiarimenti di ordine amministrativo è possibile contattare il R.U.P. della presente procedura dott.ssa Roberta Testa (e-mail: [r.testa@giustizia-amministrativa.it](mailto:r.testa@giustizia-amministrativa.it), 0668273080)

Si comunica sin d'ora che per la fase esecutiva subentrerà al RUP del procedimento il dott. Antonio Rivieccio (e-mail: [a.rivieccio@giustizia-amministrativa.it](mailto:a.rivieccio@giustizia-amministrativa.it)) che rivestirà anche il ruolo di Direttore dell'esecuzione, che sarà coadiuvato per tutte le attività di presidio, controllo e verifica dal dr. Antonio Cuomo (e-mail: [a.cuomo@giustizia-amministrativa.it](mailto:a.cuomo@giustizia-amministrativa.it) – tel. 0668273260).

#### **IL DIRIGENTE**

Per accettazione  
LA SOCIETA'