



CINECA - Consorzio Interuniversitario

Sede legale amministrativa e operativa: via Magnanelli n. 6/3 - 40033 Casalecchio di Reno (BO)

C.F. 00317740371 - P. IVA 00502591209

Tel. +39 051.6171411 - Fax +39 051.2130217 - e-mail agbs@cineca.it - [PEC agbs@pec.cineca.it](mailto:PEC_agbs@pec.cineca.it)

Altre sedi operative:

C.so G. Garibaldi, 86 - 20121 Milano (MI)
Tel. +39 02.269951

Via dei Tizi, 6/B - 00185 Roma
Tel. +39 06.444861

Via Medina, 40 - 80133 Napoli
Tel. +39 081.5593711

CAPITOLATO TECNICO

**A00190 - SERVIZIO DI MANUTENZIONE CORRETTIVA, ADEGUATIVA
ED EVOLUTIVA DEI PRODOTTI UBUY E DEL RELATIVO SERVIZIO DI
ASSISTENZA ED HELP DESK**



CINECA - Consorzio Interuniversitario

Sede legale amministrativa e operativa: via Magnanelli n. 6/3 - 40033 Casalecchio di Reno (BO)

C.F. 00317740371 - P. IVA 00502591209

Tel. +39 051.6171411 - Fax +39 051.2130217 - e-mail agbs@cineca.it - [PEC agbs@pec.cineca.it](mailto:PEC_agbs@pec.cineca.it)

Altre sedi operative:

C.so G. Garibaldi, 86 - 20121 Milano (MI)
Tel. +39 02.269951

Via dei Tizi, 6/B - 00185 Roma
Tel. +39 06.444861

Via Medina, 40 - 80133 Napoli
Tel. +39 081.5593711

Sommario

1.	PREMESSA.....	3
2.	OGGETTO DEL SERVIZIO	3
	2.1 Manutenzione correttiva, adeguativa ed evolutiva	3
	2.2 Formazione e Consulenza	5
	2.3 Attività richieste	5
	2.4 Competenze.....	7
3.	LIVELLI DI SERVIZIO	7
	SLA-MANUT-01 Tempestività nella risoluzione anomalie.....	7
	SLA-EVOL-01 Tempestività nei tempi di risposta alle richieste	9
	SLA-EVOL-02 Tempestività nel rilascio delle richieste di implementazione	10
4.	MODALITÀ DI ESECUZIONE DELLE ATTIVITÀ.....	12
5.	RAPPORTI CON CINECA.....	12
6.	LUOGO DI LAVORO	12



CINECA - Consorzio Interuniversitario

Sede legale amministrativa e operativa: via Magnanelli n. 6/3 - 40033 Casalecchio di Reno (BO)

C.F. 00317740371 - P. IVA 00502591209

Tel. +39 051.6171411 - Fax +39 051.2130217 - e-mail agbs@cineca.it - [PEC agbs@pec.cineca.it](mailto:PEC_agbs@pec.cineca.it)

Altre sedi operative:

C.so G. Garibaldi, 86 - 20121 Milano (MI)
Tel. +39 02.269951

Via dei Tizi, 6/B - 00185 Roma
Tel. +39 06.444861

Via Medina, 40 - 80133 Napoli
Tel. +39 081.5593711

1. PREMESSA

La Digitalizzazione del ciclo di vita dei contratti pubblici del nuovo Codice dei Contratti (Parte II del Libro I artt. 19-36) ha rafforzato il tema della digitalizzazione delle procedure, imponendo l'estensione della digitalizzazione a tutto il ciclo vita dei contratti pubblici e obbligando lo svolgimento della gare su piattaforme di approvvigionamento certificate a partire dal 1° gennaio 2024; la Banca dati nazionale dei contratti pubblici di ANAC, rappresenta l'infrastruttura tecnologica portante dell'ecosistema nazionale di e-procurement in cui confluiscono le informazioni.

Nell'ambito delle Regole tecniche è stato definito il modello di certificazione che prevede il rilascio della certificazione da parte di AGID dei componenti di piattaforma su richiesta dei Titolari e il rilascio ed invio ad AGID delle Dichiarazioni di conformità delle istanze di piattaforma da parte dei relativi Gestori.

Ai sensi dell'art. 26 comma 3 del Codice, ANAC gestisce il Registro delle piattaforme certificate, alimentato dalle informazioni inviate da AGID.

Il Registro è composto da 3 sezioni:

1. Componenti delle Piattaforme certificati da AGID;
2. Gestori autorizzati;
3. Istanze di Piattaforma per cui il relativo Gestore ha rilasciato la dichiarazione di conformità.

Cineca si presenta pertanto come gestore autorizzato di componenti di piattaforme certificate, per i prodotti U-BUY, il cui titolare è Maggioli.

Il presente documento rappresenta il capitolato tecnico avente ad oggetto la fornitura degli aggiornamenti relativi alla manutenzione correttiva, adeguativa ed evolutiva dei prodotti UBUY Appalti e affidamenti, Elenco operatori economici, Mercato elettronico ed Esecuzione Lavori, e del relativo servizio di assistenza ed help desk.

2. OGGETTO DEL SERVIZIO

2.1 Manutenzione correttiva, adeguativa ed evolutiva

L'oggetto del servizio è la fornitura degli aggiornamenti relativi alla manutenzione correttiva, adeguativa ed evolutiva dei prodotti UBUY sopra indicati, i cui sorgenti sono di proprietà del CINECA.

In particolare, il software UBUY - "Appalti e affidamenti" si compone dei seguenti moduli:

Appalti e Affidamenti: è dedicato alla gestione completa di tutto l'iter di espletamento di una procedura di affidamento, di qualsiasi importo e tipologia, realizzata in modalità telematica. Grazie alla normativa, continuamente aggiornata, codificata nel sistema ed allo scadenziario integrato, l'utente è guidato nelle diverse fasi di avanzamento della procedura. Grazie al portale di pubblicazione, tutti gli adempimenti previsti dalla normativa su trasparenza e anticorruzione sono sempre sotto controllo.



CINECA - Consorzio Interuniversitario

Sede legale amministrativa e operativa: via Magnanelli n. 6/3 - 40033 Casalecchio di Reno (BO)

C.F. 00317740371 - P. IVA 00502591209

Tel. +39 051.6171411 - Fax +39 051.2130217 - e-mail agbs@cineca.it - [PEC agbs@pec.cineca.it](mailto:PEC_agbs@pec.cineca.it)

Altre sedi operative:

C.so G. Garibaldi, 86 - 20121 Milano (MI)
Tel. +39 02.269951

Via dei Tizi, 6/B - 00185 Roma
Tel. +39 06.444861

Via Medina, 40 - 80133 Napoli
Tel. +39 081.5593711

Invio schede ANAC: il sistema è in grado di supportare l'utente nella predisposizione ed invio delle schede ANAC in conformità a quanto previsto dal D.Lgs 36/2023 in materia di digitalizzazione del ciclo di vita dei contratti pubblici. L'invio delle schede, attraverso l'interoperabilità con PCP, rende possibile la ricezione dei CIG da ANAC. Tale invio risulta essere gestito per le fasi di pubblicazione ed affidamento. Attraverso la componente U-BUY esecuzione è possibile ricercare le procedure già inviate alla PCP, gestire ed inviare le schede relative alla fase di esecuzione.

Elenchi Operatori Economici: è il modulo della suite dedicato alla gestione in modalità completamente telematica di uno o più elenchi di operatori economici qualificati per lavori, forniture, servizi o incarichi professionali. Le imprese possono consultare i bandi attivi e presentare le domande di iscrizione direttamente on line, seguendo un semplice percorso assistito con le istruzioni e i documenti da inviare alla stazione appaltante. Grazie ai diversi algoritmi di selezione delle imprese, la procedura di ricerca è estremamente semplice garantendo imparzialità nella rotazione e trasparenza. Integrato con la piattaforma Appalti e Affidamenti, questo modulo consente la gestione completamente telematica delle procedure negoziate

Mercato Elettronico: il modulo che permette la gestione di un mercato elettronico comprendendo una componente di back office per la gestione degli operatori iscritti, delle richieste di offerta e degli ordini di acquisto e una componente Portale per la pubblicazione del catalogo e l'interazione con gli operatori economici.

La stazione appaltante è supportata nella selezione delle migliori offerte rispetto ai prodotti disponibili, nell'emissione di ODA e nella formulazione di una RDO, prevenendo anche la possibilità di richiedere un'offerta migliorativa.

L'applicativo consente di poter creare report utili nella gestione e di generare modelli personalizzati che possono essere utilizzati dagli utenti nella gestione delle procedure.

Le diverse funzionalità sono articolate e suddivise per profili applicativi. Attraverso la gestione utenti, gli amministratori degli utenti dell'applicativo possono associare ciascun utente al relativo profilo applicativo di sua competenza, gestendo anche la possibilità di associare un utente al relativo ufficio intestatario.

Il modulo consente di gestire:

- Definizione mercato elettronico e dei cataloghi elettronici
- Iscrizione e abilitazione degli operatori
- Gestione ricerche di mercato
- Gestione ordini di acquisto
- Gestione richieste di offerta

Il software UBUY - "Lavori forniture e servizi" si compone dei seguenti moduli:

Programmazione: creazione del Piano Triennale di Forniture e Servizi, del Piano Triennale delle Opere Pubbliche e gestione delle revisioni annuali dei piani.



CINECA - Consorzio Interuniversitario

Sede legale amministrativa e operativa: via Magnanelli n. 6/3 - 40033 Casalecchio di Reno (BO)

C.F. 00317740371 - P. IVA 00502591209

Tel. +39 051.6171411 - Fax +39 051.2130217 - e-mail agbs@ceneca.it - [PEC agbs@pec.cineca.it](mailto:PEC_agbs@pec.cineca.it)

Altre sedi operative:

C.so G. Garibaldi, 86 - 20121 Milano (MI)
Tel. +39 02.269951

Via dei Tizi, 6/B - 00185 Roma
Tel. +39 06.444861

Via Medina, 40 - 80133 Napoli
Tel. +39 081.5593711

Monitoraggio Lavori Pubblici: monitoraggio della pianificazione e dello stato di attuazione delle opere e di tutti gli interventi previsti nella programmazione dei lavori pubblici. Gestione delle informazioni relative al controllo dell'esecuzione del contratto stipulato dalla stazione appaltante, richiesta CUP e gestione degli interventi di manutenzione.

Monitoraggio Forniture e Servizi: gestione tecnico-amministrativa delle forniture e dei servizi, dalla progettazione all'affidamento/stipula del contratto, fino alla realizzazione e collaudo della fornitura/servizio.

Monitoraggio 229: gestione e caricamento massivo dei dati integrativi richiesti dal D.Lgs. 229/2011 per la trasmissione delle informazioni richieste ai sensi dell'articolo 2 del DM 26/02/2013.

Computi e Contabilità: gestione della progettazione e della contabilità ed analisi dei prezzi delle opere da realizzare.

2.2 Formazione e Consulenza

In previsione di un aumento di Enti interessati all'adozione della soluzione, si ritiene importante assicurare una continua formazione del personale preposto all'utilizzo della piattaforma.

Le attività di formazione e consulenza specifiche per un'efficace implementazione della soluzione, hanno i seguenti obiettivi:

- comprendere appieno le funzionalità e le capacità della soluzione software.
- Imparare le migliori pratiche per l'implementazione e l'utilizzo ottimale della piattaforma.
- Acquisire competenze avanzate nella risoluzione dei problemi e nell'assistenza ai clienti.
- Migliorare l'efficienza e la produttività attraverso una conoscenza approfondita della soluzione.

I contenuti dovranno pertanto essere relativi a:

- Panoramica completa delle funzionalità della soluzione software, anche attraverso documentazione.
- Sessioni pratiche sull'utilizzo del software per diverse situazioni e casi d'uso.
- Approfondimenti sulla configurazione e personalizzazione della soluzione per soddisfare le esigenze specifiche dei clienti.

La formazione dovrebbe essere organizzata in sessioni modulari per consentire una migliore assimilazione delle informazioni e con la possibilità di svolgere la formazione in modalità online o in loco, a seconda della disponibilità e delle esigenze.

2.3 Attività richieste

Le attività richieste sono gli aggiornamenti per manutenzione correttiva, adeguativa ed evolutiva e sono da intendersi su tutti i moduli di UBUY - "APPALTI E AFFIDAMENTI" e "LAVORI FORNITURE E SERVIZI" indicati nel paragrafo 2.1.



CINECA - Consorzio Interuniversitario

Sede legale amministrativa e operativa: via Magnanelli n. 6/3 - 40033 Casalecchio di Reno (BO)

C.F. 00317740371 - P. IVA 00502591209

Tel. +39 051.6171411 - Fax +39 051.2130217 - e-mail agbs@cineca.it - [PEC agbs@pec.cineca.it](mailto:PEC_agbs@pec.cineca.it)

Altre sedi operative:

C.so G. Garibaldi, 86 - 20121 Milano (MI)
Tel. +39 02.269951

Via dei Tizi, 6/B - 00185 Roma
Tel. +39 06.444861

Via Medina, 40 - 80133 Napoli
Tel. +39 081.5593711

La manutenzione correttiva comprende la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti dei malfunzionamenti delle procedure e dei programmi.

La manutenzione adeguativa comprende l'attività di manutenzione volta ad assicurare la costante aderenza delle procedure e dei programmi alla evoluzione dell'ambiente tecnologico, del sistema informativo ed al cambiamento dei requisiti generali d'ambiente e di sicurezza. Tale manutenzione comporta inoltre il continuo e costante recepimento delle variazioni ed integrazioni della normativa di settore. Rientrano in tale ambito, ad esempio, gli interventi per garantire la sicurezza dell'applicazione che dovrà essere adeguatamente protetta contro le vulnerabilità e gli attacchi, oppure la rispondenza alle normative in materia di protezione dei dati personali (Regolamento Generale per la Protezione dei Dati, GDPR).

La manutenzione evolutiva comprende gli sviluppi che verranno richiesti dal CINECA per rispondere alle esigenze di università ed enti, o adeguamenti del prodotto per integrarlo con le soluzioni proprietarie del CINECA.

Tali interventi saranno effettuati previa accettazione da parte del CINECA. Rientrano in tali interventi lo sviluppo delle integrazioni con:

- contabilità (U-GOV CO) per lo scambio dei dati contabili significativi riferiti ad un'opera pubblica. Il flusso potrebbe essere da o verso U-Gov.
- Sistema di budget (U-Budget) per l'acquisizione dei dati di programmazione lavori, forniture e servizi ai fini della creazione del bilancio di previsione.
- Sistema documentale (Titulus) per la registrazione, protocollazione e fascicolazione di tutti i documenti prodotti.
- Sistema e-procurement (U-Buy) per la gestione delle procedure di affidamento e con il processo acquisti.
- Sistema di firma digitale di CINECA.
- Eventuali altre soluzioni CINECA.

Inoltre, è richiesto anche il servizio di assistenza ed help desk multicanale (telefono, email, web, etc.).

Per il servizio di assistenza deve essere messa a disposizione degli utenti una struttura centralizzata di Help Desk, quale punto di accesso unificato a tutte le funzioni di contatto per le richieste di supporto da parte di CINECA. Il servizio di Help Desk verrà svolto direttamente dalla sede dell'Esecutore ed erogato dal personale tecnico dell'area aziendale dedicata esclusivamente all'assistenza ed al supporto operativo ai clienti.

Il servizio di Help Desk, attivo tutti i giorni feriali dal lunedì al venerdì con orario dalle 09:00 alle 18:00, dovrà essere raggiungibile dagli utenti utilizzando:

- modulo web di assistenza integrato al software (interoperabile mediante web service)
- numero telefonico unico di rete fissa per CINECA
- accesso ad portale assistenza (previa registrazione) per CINECA



CINECA - Consorzio Interuniversitario

Sede legale amministrativa e operativa: via Magnanelli n. 6/3 - 40033 Casalecchio di Reno (BO)

C.F. 00317740371 - P. IVA 00502591209

Tel. +39 051.6171411 - Fax +39 051.2130217 - e-mail agbs@cineca.it - [PEC agbs@pec.cineca.it](mailto:PEC_agbs@pec.cineca.it)

Altre sedi operative:

C.so G. Garibaldi, 86 - 20121 Milano (MI)
Tel. +39 02.269951

Via dei Tizi, 6/B - 00185 Roma
Tel. +39 06.444861

Via Medina, 40 - 80133 Napoli
Tel. +39 081.5593711

Tutte le richieste di assistenza, qualsiasi sia il canale di segnalazione, saranno oggetto di un sistema di monitoraggio che deve tener traccia di: nominativo, recapiti, richieste, data/ora richiesta, presa in carico, chiusura, ecc. e stato della richiesta.

2.4 Competenze

Nel gruppo di lavoro dovranno essere presenti figure professionali adeguate alla manutenzione ed evoluzione della soluzione e in grado di fornire consulenza adeguata al miglioramento dei processi e all'adozione di modelli organizzativi eterogenei degli enti rappresentati da Cineca.

3. LIVELLI DI SERVIZIO

Vengono di seguito descritti i livelli di servizio (SLA) che dovranno essere garantiti dall'Esecutore. Al termine di ciascun periodo di monitoraggio l'esecutore dovrà presentare un report sui livelli di servizio di quel periodo.

Verrà verificato il rispetto di ciascuno dei livelli di servizio stabiliti e, in caso di mancato rispetto, l'esecutore dovrà fornire le motivazioni e le azioni correttive che intende adottare. CINECA e l'Esecutore valuteranno gli interventi correttivi necessari. L'Esecutore dovrà provvedere con gli adeguamenti necessari e/o indicando al Committente interventi migliorativi a carico dello stesso Esecutore.

SLA-MANUT-01 Tempestività nella risoluzione anomalie

Relativamente alle funzionalità del sistema, per problemi tecnici che dovessero determinare malfunzionamenti, l'intervento deve essere garantito, a seconda della tipologia di problema determinata ad insindacabile giudizio della Stazione Appaltante, nei termini di seguito indicati:

Indentificativo SLA	SLA-MANUT-01
KPI	Tempo di risoluzione
Descrizione	Risoluzione anomalia entro il tempo target stabilito
Algoritmo	Misurazione sul singolo intervento: $Tris = Tcon - Tseg$ $Tris = \text{Tempo di risoluzione}$ $Tseg = \text{Momento in cui è stato segnalato il problema}$

**CINECA - Consorzio Interuniversitario**

Sede legale amministrativa e operativa: via Magnanelli n. 6/3 - 40033 Casalecchio di Reno (BO)

C.F. 00317740371 - P. IVA 00502591209

Tel. +39 051.6171411 - Fax +39 051.2130217 - e-mail agbs@cineca.it - [PEC agbs@pec.cineca.it](mailto:PEC_agbs@pec.cineca.it)

Altre sedi operative:

C.so G. Garibaldi, 86 - 20121 Milano (MI)
Tel. +39 02.269951

Via dei Tizi, 6/B - 00185 Roma
Tel. +39 06.444861

Via Medina, 40 - 80133 Napoli
Tel. +39 081.5593711

	Tcon = Momento di consegna della soluzione già testata e validata per la soluzione dell'anomalia	
Sorgente informativa	Comunicazione formale. Reportistica dall'Esecutore e validata dalla Stazione Appaltante	
Periodo di rilevazione	Trimestrale	
Reportistica	Trimestrale	
Tempi di risoluzione target (altre funzioni)	0-Anomalia bloccante o emergenza	Soluzione e ripristino completo entro 8 (otto) ore lavorative successive alla segnalazione
	1 – Anomalia Grave	Soluzione e ripristino completo entro 16 (sedici) ore lavorative successive alla segnalazione.
	2 – Anomalia Normale	Soluzione e ripristino completo entro 48 (quarantotto) successive alla segnalazione.
Livelli di Servizio	Tempo di risoluzione <= tempo target	
Eccezioni	L'applicazione delle regole contrattuali si limita alle attività di esercizio.	

Per “Tempo di segnalazione” si intende il momento in cui il Committente invia all'Esecutore la segnalazione di guasto attraverso il sistema di trouble ticketing di CINECA o dell'esecutore.

Per “Tempo di consegna della soluzione” si intende il momento in cui l'Esecutore chiude il ticket sul sistema del Committente o dell'esecutore fornendo la soluzione già testata e validata per la risoluzione del problema segnalato.

Il “Tempo di risoluzione” è misurato in ore lavorative facendo riferimento alla finestra di servizio indicata in questo documento. Qualora la segnalazione di un'anomalia ad alta priorità avvenga prima della chiusura della finestra di servizio, si richiede all'Esecutore di completare l'attività avviata anche fuori della finestra di servizio. Nella seguente tabella è riportata la descrizione dei livelli di severità delle segnalazioni:

**CINECA - Consorzio Interuniversitario**

Sede legale amministrativa e operativa: via Magnanelli n. 6/3 - 40033 Casalecchio di Reno (BO)

C.F. 00317740371 - P. IVA 00502591209

Tel. +39 051.6171411 - Fax +39 051.2130217 - e-mail agbs@cineca.it - [PEC agbs@pec.cineca.it](mailto:PEC_agbs@pec.cineca.it)

Altre sedi operative:

C.so G. Garibaldi, 86 - 20121 Milano (MI)
Tel. +39 02.269951

Via dei Tizi, 6/B - 00185 Roma
Tel. +39 06.444861

Via Medina, 40 - 80133 Napoli
Tel. +39 081.5593711

Severità	Descrizione
0- Bloccante o Emergenza	Malfunzionamento grave che impedisce l'utilizzo di almeno una "funzionalità critica", con impatto bloccante su tutte (o su quelle che il Committente ritiene critiche) le operazioni utente e sull'utilizzo del sistema. In tal caso è richiesta la presa in carico immediata del problema e la sua risoluzione nel minor tempo possibile.
1 – Grave	Malfunzionamento che causa un degrado tollerabile di prestazione su una funzionalità, per periodi limitati; non richiede un intervento urgente.
2 – Normale	Errori di minore entità che non pregiudicano l'operatività di base e le funzionalità chiave del sistema.

Fermo restando quanto sopra, si precisa che per segnalazione del guasto/malfunzionamento si intende la data e l'orario dell'effettuazione della chiamata telefonica e/o dell'invio del messaggio di posta elettronica e/o della segnalazione tramite portale web da parte della Stazione Appaltante verso l'Esecutore; per orario lavorativo s'intende il normale orario di lavoro, dal lunedì al venerdì, dalle 08.00 alle 18.00.

In ogni caso, resta inteso che la determinazione della causa del problema, l'individuazione del guasto ed il ripristino della piena funzionalità del sistema mal funzionante, sono interamente a carico dell'Esecutore.

SLA-EVOL-01 Tempestività nei tempi di risposta alle richieste

L'Esecutore dovrà garantire dei tempi di risposta alle richieste effettuate dal committente in linea con i tempi di risposta del committente nei confronti dei consorziati per le altre soluzioni. A fronte di una richiesta del committente formalizzata in un documento e/o tracciata nel sistema di ticketing del committente o del fornitore, l'esecutore dovrà fornire un documento di macroanalisi con riportata la spiegazione dell'intervento e la stima per effettuarlo espressa in giorni/uomo entro i termini stabiliti. Qualora la stima da parte dell'esecutore preveda un numero di giorni/uomo superiori a 50, il committente e l'esecutore dovranno rimodulare la richiesta in termini di attività ognuna delle quali potrà richiedere al massimo 50 giorni/uomo.

Indentificativo SLA	SLA-EVOL-01
KPI	Tempo di risposta entro il tempo target stabilito
Descrizione	Ricezione della proposta di intervento



CINECA - Consorzio Interuniversitario

Sede legale amministrativa e operativa: via Magnanelli n. 6/3 - 40033 Casalecchio di Reno (BO)

C.F. 00317740371 - P. IVA 00502591209

Tel. +39 051.6171411 - Fax +39 051.2130217 - e-mail agbs@cineca.it - [PEC agbs@pec.cineca.it](mailto:PEC_agbs@pec.cineca.it)

Altre sedi operative:

C.so G. Garibaldi, 86 - 20121 Milano (MI)
Tel. +39 02.269951

Via dei Tizi, 6/B - 00185 Roma
Tel. +39 06.444861

Via Medina, 40 - 80133 Napoli
Tel. +39 081.5593711

Algoritmo	Misurazione sul singolo intervento: $T_{ric} = T_{con} - T_{seg}$ T_{ric} = Tempo di ricezione della proposta dell'esecutore T_{seg} = Momento in cui è stata segnalata la richiesta T_{con} = Momento di consegna della proposta di implementazione
Sorgente informativa	Comunicazione formale Reportistica dell'Esecutore validata dalla Stazione Appaltante
Periodo di rilevazione	Trimestrale
Reportistica	Trimestrale
Tempi di risposta target (altre funzioni)	15 giorni lavorativi
Livelli di Servizio	Tempo di risposta \leq tempo target
Eccezioni	L'applicazione delle regole contrattuali si limita alle attività di esercizio.

SLA-EVOL-02 Tempestività nel rilascio delle richieste di implementazione

Il committente avrà a disposizione 20 giorni lavorativi per approvare o rifiutare la proposta dell'esecutore dandone comunicazione formale. L'Esecutore dovrà garantire i tempi di rilascio calcolati sulla base dell'accettazione da parte del committente della proposta di implementazione e della stima in termini di giorni/uomo fornita dall'esecutore. Nel caso in cui la data di accettazione da parte del committente ricada nel periodo in cui l'esecutore stia già sviluppando una richiesta di implementazione, il calcolo della data di rilascio della nuova implementazione verrà effettuato tenendo conto del rilascio della richiesta in sviluppo in quel momento:

Indentificativo SLA	SLA-EVOL-02
KPI	Tempo di rilascio entro il tempo target stabilito
Descrizione	Rilascio della richiesta di implementazione
Algoritmo	Misurazione sul singolo intervento: $T_{ric} = T_{con} - T_{seg}$ T_{ric} = Tempo di ricezione della richiesta di implementazione T_{seg} = Il più grande tra momento in cui è stata approvata la richiesta e rilascio di una richiesta di implementazione in

**CINECA - Consorzio Interuniversitario**

Sede legale amministrativa e operativa: via Magnanelli n. 6/3 - 40033 Casalecchio di Reno (BO)

C.F. 00317740371 - P. IVA 00502591209

Tel. +39 051.6171411 - Fax +39 051.2130217 - e-mail agbs@cineca.it - [PEC agbs@pec.cineca.it](mailto:PEC_agbs@pec.cineca.it)

Altre sedi operative:

C.so G. Garibaldi, 86 - 20121 Milano (MI)
Tel. +39 02.269951

Via dei Tizi, 6/B - 00185 Roma
Tel. +39 06.444861

Via Medina, 40 - 80133 Napoli
Tel. +39 081.5593711

	corso Tcon = Momento di rilascio della richiesta di implementazione	
Sorgente informativa	Comunicazione formale Reportistica dell'Esecutore validata dalla Stazione Appaltante	
Periodo di rilevazione	Trimestrale	
Tempi di risposta target (altre funzioni)	0-Richiesta con stima entro i 10 giorni/uomo	Rilascio della richiesta di implementazione entro 30 giorni lavorativi dalla data di accettazione della proposta da parte del committente
	1-Richiesta con stima compresa tra 11 e 20 giorni/uomo	Rilascio della richiesta di implementazione entro 50 giorni lavorativi dalla data di accettazione della proposta da parte del committente
	2-Richiesta con stima compresa tra 21 e 30 giorni/uomo	Rilascio della richiesta di implementazione entro 60 giorni lavorativi dalla data di accettazione della proposta da parte del committente
	3-Richiesta con stima compresa tra 31 e 50 giorni/uomo	Rilascio della richiesta di implementazione entro 100 giorni lavorativi dalla data di accettazione della proposta da parte del committente
Livelli di Servizio	Tempo di risposta <= tempo target	
Eccezioni	L'applicazione delle regole contrattuali si limita alle attività di esercizio.	



CINECA - Consorzio Interuniversitario

Sede legale amministrativa e operativa: via Magnanelli n. 6/3 - 40033 Casalecchio di Reno (BO)

C.F. 00317740371 - P. IVA 00502591209

Tel. +39 051.6171411 - Fax +39 051.2130217 - e-mail agbs@cineca.it - [PEC agbs@pec.cineca.it](mailto:PEC_agbs@pec.cineca.it)

Altre sedi operative:

C.so G. Garibaldi, 86 - 20121 Milano (MI)
Tel. +39 02.269951

Via dei Tizi, 6/B - 00185 Roma
Tel. +39 06.444861

Via Medina, 40 - 80133 Napoli
Tel. +39 081.5593711

4. MODALITÀ DI ESECUZIONE DELLE ATTIVITÀ

Il fornitore dovrà rilasciare gli aggiornamenti del software (.ear, .war, script sql di aggiornamento del database, file di configurazione dell'applicazione) su un sito ftp predisposto dal CINECA o dal fornitore stesso, rispettando "regole" di impacchettamento degli artefatti indicate da CINECA.

Gli interventi per la risoluzione dei malfunzionamenti devono essere rilasciati rispettando le tempistiche indicate nei livelli di servizio.

Gli interventi per la manutenzione adeguativa, in particolare per quella di tipo normativo, dovranno essere rilasciati con anticipo rispetto all'entrata in vigore della nuova norma (almeno una settimana prima), per consentire a CINECA l'installazione dell'aggiornamento su tutti gli ambienti di produzione e preproduzione.

Gli interventi per manutenzione evolutiva dovranno invece essere rilasciati rispettando le tempistiche indicate nelle pianificazioni concordate tra il Direttore dell'Esecuzione del Contratto (lato CINECA) ed il Responsabile unico del contratto (lato Esecutore).

5. RAPPORTI CON CINECA

L'Esecutore dovrà prevedere un Responsabile unico del contratto che seguirà il coordinamento di tutte le attività erogate e che sarà responsabile dei rapporti con Cineca. Il Direttore dell'esecuzione del contratto (lato Cineca) ed il Responsabile unico del contratto (lato Esecutore) concorderanno l'organizzazione e la tempistica di esecuzione dei moduli.

6. LUOGO DI LAVORO

Le attività saranno eseguite presso la sede dell'Esecutore.

Cineca ha facoltà di recarsi presso l'Esecutore per verificare l'esecuzione delle attività commissionate e di svolgere anche attività congiunte. In tali circostanze l'Esecutore dovrà rendere disponibile a Cineca una postazione di lavoro. Per le attività svolte presso Cineca l'Esecutore dovrà dotare il proprio personale degli strumenti di lavoro adeguati (es. laptop con i necessari prodotti software e le relative licenze).

Dott. Giacomo Brandani

CINECA - Consorzio Interuniversitario

Il Responsabile Unico di Progetto

(documento firmato digitalmente)