Agenzia per l'Italia Digitale
Presidenza del Consiglio dei Ministri

SERVIZIO DI INTERCONNESSIONE TRA SISTEMA PUBBLICO DI CONNETTIVITÀ E RETE NAZIONALE INTERBANCARIA, NELL'AMBITO DEL SISTEMA INFORMATIZZATO DEI PAGAMENTI DELLA PA CENTRALE – SIPA E SERVIZI DI PAGAMENTO ATTRAVERSO IL NODO DEI PAGAMENTI - SPC

ALLEGATO D

REQUISITI DI QUALITÀ E LIVELLI DI SERVIZIO

[Pagina Bianca]

SOMMARIO

INTRODUZIONE **5**
TERMINI E DEFINIZIONI **6**
1. LIVELLI DI SERVIZIO **8**
2. DISPONIBILITÀ DEI SERVIZI **10**
2.1 INTERCONNESSIONE SIPA 10
2.2 INTERCONNESSIONE NODO DEI PAGAMENTI-SPC 10
2.3 INTERRUZIONE DEL SERVIZIO 10
2.3.1 Interruzione del servizio per manutenzione programmata *11*
2.3.2 Interruzioni del servizio ammesse *11*
3. INDICATORI **12**
3.1 DISPONIBILITÀ DEL SERVIZIO 12
3.1.1 Disponibilità dei servizi per l'interconnessione SIPA *12*
3.1.2 Disponibilità dei servizi per l'interconnessione del Nodo dei Pagamenti-SPC *13*
3.2 TEMPO DI INTERVENTO 14
3.3 DURATA SINGOLO FERMO 16
3.3.1 Durata singolo fermo - servizio 2.a Nodo dei Pagamenti-SPC *16*
3.3.2 Durata singolo fermo - servizio 3.d Nodo dei Pagamenti-SPC con continuità operativa *16*
3.4 RISPETTO DEI TEMPI DI ESECUZIONE PIANIFICATI 17
3.5 FERMI RIPRISTINATI NEI TEMPI STABILITI 18
3.6 TEMPO DI ATTRAVERSAMENTO RPT 19
3.7 TEMPO DI TRATTAMENTO RT 21
4. REPORTISTICA PER LE AMMINISTRAZIONI CONTRAENTI **22**
4.1 REPORT SULLA DISPONIBILITÀ DEL SERVIZIO 22
4.2 ELENCO DELLE INTERRUZIONI DEL SERVIZIO. 22

[Pagina Bianca]

Introduzione

I livelli di servizio (Service Level) sono lo strumento fondamentale con cui si governa e misura il raggiungimento degli obiettivi richiesti.

L'accordo sui livelli di servizio costituisce la garanzia sulla qualità del servizio erogato dal Fornitore ed è lo strumento oggettivo per misurare e verificare le prestazioni di servizio alla base del contratto.

Nel presente documento vengono elencati i requisiti minimi di qualità previsti per i servizi oggetto della fornitura.

Si precisa che, nell'ambito del presente documento e salvo indicazione contraria, per mese si indica il mese di calendario nell'ambito della durata contrattuale.

Termini e Definizioni

AgID	Agenzia per l'Italia Digitale
Arrotondamenti	L'arrotondamento è applicabile alla media dei valori misurati nel periodo di osservazione contrattuale. Ai fini del calcolo dello scostamento tra i valori effettivi ed i valori di soglia, il valore risultante deve essere arrotondato: • nel caso di percentuali si arrotonda allo 0% per scostamenti compresi tra lo 0,000% e lo 0,049% ed allo 0,1% per scostamenti superiori; • nel caso di ore, le frazioni si arrotondano sempre per eccesso all'unità (esempio: 2h 25m 14s si arrotondano a 3h).
BAI	Business Application Interface (server SFTP su hardware dell'Amministrazione Contraente nel caso di File Transfer con T-Gate). Componente software che costituisce l'interfaccia tra le applicazioni di business dell'Amministrazione Contraente ed il front-end di rete (NFE), rendendo omogenee le modalità d'interazione tra le applicazioni stesse ed i Servizi di Messaging.
LAN	Local Area Network
Linee guida	Linee guida per l'effettuazione dei pagamenti elettronici a favore delle pubbliche amministrazioni e dei gestori di pubblici servizi emanate dall'Agenzia per l'Italia Digitale e pubblicate sulla GU n° 31 del 7 febbraio 2014.
NFE	S'intende il componente del front-end di rete costituito dall'Apparato FEMS/I e T-Gate configurato per trasportare traffico di produzione del Servizio di Messaging.
Periodo di Osservazione[1]	Arco di tempo entro il quale vengono rilevate le grandezze necessarie per la determinazione dei livelli di servizio erogati.
Servizio di Messaging	Si intende un insieme di servizi atti a trasportare dei dati generati dalle applicazioni di business secondo le modalità di trasmissione Message Switching (MSS), File Transfer (FTS) e Transactional (TRS) sulla SIAnet.DOM.
Settimana	La settimana è definita di 7 gg di 24h ed è quindi il periodo base per cui vengono considerate le quantità che partecipano al calcolo dell'indicatore *Disponibilità*. Ai fini del calcolo di che trattasi, ciascuna settimana inizia alle 00:01 del lunedì e si conclude alle 24:00 della domenica successiva.

[1] per ogni singola Amministrazione Contraente

1. Livelli di servizio

Nel Capitolato tecnico di cui all'Allegato A al Contratto quadro sono illustrati i servizi che il Fornitore dovrà erogare verso le Amministrazioni Contraenti:

1) **Interconnessione SPC – RNI per il servizio SIPA** (cfr. § 4.1 del Capitolato tecnico)
   - *(a) Connessione diretta alla rete SPC,*
   - *(b) Gestione del site,*
   - *(c) Conduzione operativa,*
   - *(d) Assistenza sistemistica per la gestione dei server GSR (Gateway SIPA/RNI),*
   - *(e) Assistenza alle amministrazioni - help desk di secondo livello.*
2) **Interconnessione Nodo dei Pagamenti –SPC, composto da:**
   - *(a) Housing e conduzione* (cfr. § 5.1.1 del Capitolato tecnico),
   - *(b) Manutenzione correttiva/adeguativa del sistema applicativo.* (cfr. § 5.1.2 del Capitolato tecnico),
   - *(c) Assistenza alle amministrazioni - help desk di secondo livello.* (cfr. § 5.1.3 del Capitolato tecnico).
3) **Servizi Opzionali a richiesta per il Nodo dei Pagamenti SPC**
   - *(a) Manutenzione evolutiva del sistema applicativo* (cfr. §§ 5.2.1 e 5.3.1 del Capitolato tecnico)
   - *(b) Assistenza soggetto aderente* (cfr. § 5.3.2 del Capitolato tecnico),
   - *(c) Supporto qualificazione aderente* (cfr. § 5.3.3 del Capitolato tecnico),
   - *(d) Incremento dimensionale del servizio* (cfr. § 5.4.1 del Capitolato tecnico),
   - *(e) Continuità operativa* (cfr. § 5.4.2 del Capitolato tecnico).

Nel presente documento gli indicatori per la misura dei livelli di servizio, saranno referenziati ai suddetti servizi. Per ogni indicatore è riportata una scheda descrittiva.

Ogni scheda descrittiva di un indicatore di qualità fornisce un certo numero di informazioni, utili alla sua corretta ed univoca interpretazione, nonché alla definizione del modo di misurarlo e di valutarlo in relazione a valori obiettivo o valori soglia. In particolare le informazioni riportate sono:

Servizio	*Riferimento al particolare servizio preso in considerazione dalla misura*
Indicatore/Misura	*Riporta il nome dell'Indicatore di qualità ed il relativo acronimo.*
Sistema di gestione delle misure	*È descritto il sistema di gestione delle misure*
Unità di misura	*Viene indicata l'unità di misura e, qualora non si tratti di grandezze di uso comune, ne viene anche spiegato l'utilizzo, soprattutto se si tratta di parametri di contenuto economico*

Dati elementari da rilevare	*Sono indicati i dati elementari necessari per il calcolo dell'indicatore*
Periodo di riferimento	*Viene indicati il periodo di riferimento determinato in modo che assicuri la significatività dell'informazione elaborata*
Frequenza esecuzione misure	*Per ogni misura viene indicata la frequenza di esecuzione.*
Regole di campionamento	*Vengono specificate le regole di campionamento adottate in modo da ottenere dati significativi.*
Formula di calcolo	*Sono indicate le formule di calcolo adottate per elaborare, integrare, riassumere, la molteplicità dei dati elementari rendendoli espressivi dell'oggetto della misurazione e quindi dell'indicatore di qualità*
Regole di arrotondamento	*Sono indicate le regole di arrotondamento (quante cifre decimali significative impiegate, come arrotondare ad un certa cifra) dei dati elementari e delle misure risultanti dalle formule di calcolo in vista dell'utilizzo dei dati per successive sintesi*
Obiettivi (valori soglia)	*Sono specificati gli obiettivi (valori soglia) da confrontare con le misure effettuale. Essi rappresentano i limiti di controllo per definire la qualità della fornitura*
Azioni contrattuali	*Vengono specificate le azioni contrattuali conseguenti al mancato rispetto dei limiti fissati per gli indicatori (fuori soglia)*
Eccezioni	*Sono indicate circostanze particolari che limitano, vincolano, sospendono o ritardano l'applicazione del sistema di rilevamento dell'indicatore.*

2. Disponibilità dei servizi

Il Fornitore deve garantire l'erogazione dei servizi secondo quanto riportato nei paragrafi successivi, le eventuali interruzioni saranno gestite secondo quanto indicato nel § 2.3.

2.1 Interconnessione SIPA

Per il servizio SIPA (cfr. Servizio 1 di cui al capitolo 1) l'erogazione è garantita 24 ore per 7 giorni/settimana.

Il Tavolo Operativo è disponibile 24 ore per 7 giorni/settimana.

Il supporto di secondo livello è attivo in orari d'ufficio nei giorni lavorativi del calendario bancario italiano.

L'assistenza di secondo livello oltre l'orario d'ufficio è garantita dalla reperibilità specialistica.

2.2 Interconnessione Nodo dei Pagamenti-SPC

Per quanto riguarda il Nodo dei Pagamenti - SPC (cfr. Servizi 2 e 3 di cui al capitolo 1), l'erogazione è garantita 24 ore per 7 giorni/settimana; in particolare, i Servizi di Nodo garantiscono le seguenti disponibilità (vedi anche paragrafo 12.5.1 delle Specifiche attuative del Nodo dei Pagamenti-SPC, Allegato B alle Linee guida):

- **Servizi Base**: sono resi in modalità on-line;
- **Servizio *Repository***: è reso in modalità on-line;
- **Servizio Quadratura flussi di traffico**: è reso sulla base della periodicità da definire con il fruitore;
- **Servizio Rendicontazione**: è reso su base giornaliera e con tempistica da definire con il fruitore.

Il Tavolo Operativo è disponibile 24 ore per 7 giorni/settimana.

Il supporto di secondo livello è attivo in orari d'ufficio nei giorni lavorativi del calendario bancario italiano.

L'assistenza di secondo livello oltre l'orario d'ufficio è garantita dalla reperibilità specialistica.

2.3 Interruzione del servizio

In caso di interruzione del servizio, il ripristino dello stesso deve essere effettuato entro il più breve tempo possibile.

Vista la criticità dell'ambiente, le problematiche saranno, compatibilmente con le altre criticità in corso, trattate con un'alta priorità per abbassare i tempi di soluzione.

Si esula da tali vincoli nei casi in cui il ripristino del sistema è condizionato da:

- intervento tecnico, certificato, da parte del fornitore hardware;
- intervento tecnico, certificato, inerente agli apparati di rete gestiti dai fornitori dei servizi SPC.

In tali casi la durata dell'intervento tecnico certificato sarà dedotta dalla durata dell'interruzione del servizio.

2.3.1 Interruzione del servizio per manutenzione programmata

Per il servizio SIPA (cfr. Servizio 1 di cui al capitolo 1) si intendono gli interventi programmati di manutenzione adattativa ed evolutiva su SIAnet.DOM - quali ad esempio (tele)caricamento di nuove release/patch di software sui dispositivi hardware di connessione (NFE), installazioni e/o sostituzioni di dispositivi hardware di commutazione (Network Layer) e/o dispositivi hardware di connessione (NFE), etc. - che comportino difficoltà, ritardi, ovvero anche la sospensione nell'erogazione del Servizio DOM, saranno concordati con le Amministrazioni Contraenti con preavviso, da parte del Fornitore, normalmente di almeno una settimana per sospensioni di oltre un'ora e di almeno due giorni per sospensioni inferiori all'ora.

Per quanto riguarda il Nodo dei Pagamenti - SPC (cfr. Servizi 2 e 3 di cui al capitolo 1) gli interventi di manutenzione programmata avranno cadenza giornaliera, durata massima di un ora, e saranno eseguiti nella fascia oraria di minor traffico, in accordo con AgID.

2.3.2 Interruzioni del servizio ammesse

Non rientrano nel calcolo dei livelli di servizio le interruzioni verificatesi presso il BAI installato nell'ambiente operativo dell'Amministrazione Contraente del servizio SIPA e la LAN di interconnessione BAI/NFE, gestiti direttamente dall'Amministrazione Contraente del servizio SIPAe come tali non controllabili da parte del Fornitore. Inoltre nel calcolo di detti indicatori non sono considerate le interruzioni dovute a:

a. Fermi concordati con l'Amministrazione Contraente del servizio SIPA, su richiesta di quest'ultima, per manutenzione urgente, cioè interventi non pianificati per i quali il Fornitore è autorizzato ad intervenire, in tempi e modalità concordate, operando al meglio delle proprie conoscenze e capacità e cercando comunque - per quanto possibile - di minimizzare le conseguenze per l'Amministrazione Contraente stessa;
b. Attività errate dell'Amministrazione Contraente del servizio SIPA, ivi compreso il non rispetto delle specifiche di cui alla documentazione tecnica tempo per tempo in vigore, od indisponibilità del suo ambiente operativo (black-out elettrico, disastro, errato utilizzo o danneggiamento dei dispositivi hardware);
c. Mancato ripristino dovuto ad assenza del personale dell'Amministrazione Contraente;
d. Attività di test o di riconfigurazione richiesti dall'Amministrazione Contraente al Fornitore e/o service provider afferente/i (collegato) all'Amministrazione Contraente;
e. Interruzioni dovute a ripristino automatico della connessione a livello applicativo eseguito dalla apparecchiatura dell'Amministrazione Contraente;
f. Sospensioni della connessione eseguite da service provider afferente/i (collegato) all'Amministrazione Contraente secondo le procedure stabilite tra service provider e l'Amministrazione Contraente;
g. Interventi di manutenzione pianificati dal Fornitore e comunicati all'Amministrazione Contraente con preavviso di almeno 24 ore, termine questo stabilito in deroga a quanto previsto nel paragrafo 2.3.1 di questo allegato.
h. Fermi del Nodo dei Pagamenti SPC concordati con AgID e su richiesta di quest'ultima;

3. Indicatori

Il Fornitore dovrà predisporre una specifica stazione di monitoraggio al fine di misurare gli indicatori di qualità richiesti. In generale, per ogni indicatore, vale l'eccezione del non superamento del 10% del valore contrattuale annuale corrente del servizio, salvo diritto di recesso e di risoluzione del contratto (con eventuale richiesta di maggior danno).

3.1 Disponibilità del Servizio

3.1.1 Disponibilità dei servizi per l'interconnessione SIPA

Servizio	1.a, 1.c
Indicatore/Misura	Disponibilità del Servizio– DSSV
Sistema di gestione delle misure	Debbono essere misurate tutte le interruzioni di servizio intervenute durante il periodo di rilevazione utilizzato. La disponibilità viene misurata contando il numero dei fermi non programmati di sistema e la loro durata, nell'arco della finestra di erogazione del servizio. L'indicatore relativo alla disponibilità dei sistemi riguarda la disponibilità dell'intera infrastruttura hardware e software di ciascuna amministrazione aderente. Il valore di disponibilità del servizio deve essere calcolato per ogni amministrazione.
Unità di misura	Percentuale
Dati elementari da rilevare	Data e ora di fermo (al minuto) Data e ora di riattivazione (al minuto)
Periodo di riferimento	Il periodo di osservazione è l'arco di tempo di 26 settimane antecedenti quella in cui termina il trimestre di riferimento, compresa quest'ultima (quindi il periodo di osservazione potrebbe terminare in uno dei primi giorni del trimestre successivo a quello di riferimento). Qualora non si disponga di un numero di 26 settimane di osservazione rilevate, il calcolo sarà effettuato sulla base delle sole informazioni a disposizione del Fornitore al momento della rilevazione dell'indicatore.
Frequenza esecuzione misure	3 mesi
Frequenza esecuzione misure	4 volte l'anno

Regole di campionamento	Vanno considerati i fermi non programmati, non dovuti all'applicazione, rilevabili dal log di sistema e/o dai registri di conduzione operativa. • Fermi occorsi e risolti nel periodo di riferimento corrente • Fermi occorsi nel periodo di riferimento precedente e risolti in quello corrente.
Formula di calcolo	Dati necessari • Durata del fermo • tempo totale = tempo contrattuale di erogazione del servizio nel periodo di riferimento (esclusi i fermi programmati). Per il sistema SIPA si considera il tempo in cui il Servizio di Messaging è usufruibile per ogni NFE delle Amministrazioni Contraenti, al netto dei malfunzionamenti dovuti a guasti imputabili a forza maggiore o a terzi, di cui al paragrafo 2.3.2. La disponibilità si rappresenta come $DSSV = \frac{Tempo_totale - \sum Durata_fermo}{Tempo_totale} \times 100$
Regole di arrotondamento	I tempi sono arrotondati all'ora. La percentuale va arrotondata alla frazione decimale di punto percentuale sulla base del secondo decimale • per difetto se la parte decimale è $\leq$ 0,05 • per eccesso se la parte decimale è > 0,05
Obiettivi (valori soglia)	DSSP $\geq$ 99,1
Azioni contrattuali	Per ogni 0,1% di disponibilità inferiore all'obiettivo si applica una penale di importo pari all'0,1% del corrispettivo relativo al periodo di riferimento. La penale per disponibilità inferiore all'obbiettivo deve essere calcolata in relazione al canone relativo all'amministrazione.
Eccezioni	Fermi di sistema ammessi, di cui al paragrafo 2.3.1 e 2.3.2.

3.1.2 Disponibilità dei servizi per l'interconnessione del Nodo dei Pagamenti-SPC

Servizio	2.a, 3.d, 3.e
Indicatore/Misura	Disponibilità del Servizio– DSSV
Sistema di gestione delle misure	Debbono essere misurate tutte le interruzioni di servizio intervenute durante il periodo di rilevazione utilizzato. La disponibilità viene misurata contando il numero dei fermi non programmati di sistema e la loro durata, nell'arco della finestra di erogazione del servizio. L'indicatore relativo alla disponibilità dei sistemi riguarda la disponibilità

	dell'intera infrastruttura hardware e software.
Unità di misura	Percentuale
Dati elementari da rilevare	Data e ora di fermo (al minuto) Data e ora di riattivazione (al minuto)
Periodo di riferimento	3 mesi
Frequenza esecuzione misure	4 volte l'anno
Regole di campionamento	Vanno considerati i fermi non programmati, non dovuti all'applicazione, rilevabili dal log di sistema e/o dai registri di conduzione operativa. • Fermi occorsi e risolti nel periodo di riferimento corrente • Fermi occorsi nel periodo di riferimento precedente e risolti in quello corrente.
Formula di calcolo	Dati necessari • Durata del fermo • tempo totale = tempo contrattuale di erogazione del servizio nel periodo di riferimento (esclusi i fermi programmati). La disponibilità si rappresenta come $DSSV = \frac{Tempo_totale - \sum Durata_fermo}{Tempo_totale} \times 100$
Regole di arrotondamento	I tempi sono arrotondati all'ora. La percentuale va arrotondata alla frazione decimale di punto percentuale sulla base del secondo decimale • per difetto se la parte decimale è $\leq$ 0,05 • per eccesso se la parte decimale è > 0,05
Obiettivi (valori soglia)	DSSP $\geq$ 99,1 per il servizi 2.a e 3.d DSSP $\geq$ 99,5 per il servizio 3.e
Azioni contrattuali	Per ogni 0,1% di disponibilità inferiore all'obiettivo si applica una penale di importo pari all'0,1% del corrispettivo relativo al periodo di riferimento.
Eccezioni	Fermi di sistema ammessi, di cui al paragrafo 2.3.1 e 2.3.2.

3.2 Tempo di Intervento

Servizio	1.a, 1.c, 2.a, 3.d, 3.e
Indicatore/Misura	Tempo di intervento – TINT

Sistema di gestione delle misure	Rappresenta il tempo massimo entro il quale ha inizio l'intervento presso il sito dell'Amministrazione Contraente - ad opera di un tecnico di manutenzione - a partire dal momento in cui - a seguito della segnalazione al Fornitore da parte dell'Amministrazione Contraente - viene congiuntamente diagnosticato un problema hardware bloccante sul NFE o sui dispositivi hardware di commutazione (Network Layer). Il Fornitore deve garantire l'intervento presso il sito dell'Amministrazione Contraente con una disponibilità 7/24 ovvero 7 giorni su 7, 24 ore al giorno. Viene misurato come durata del tempo di attesa tra la segnalazione del malfunzionamento e l'inizio dell'attività di ripristino per ogni singola interruzione avvenuta nel periodo di osservazione.
Unità di misura	Tempo (ore)
Dati elementari da rilevare	Date e ora di segnalazione dell'anomalia Data e ora di presa in carico anomalia
Periodo di riferimento	3 mesi
Frequenza esecuzione misure	4 volte l'anno
Regole di campionamento	Vanno considerati le segnalazioni pervenute nel periodo di osservazione
Formula di calcolo	Dati necessari 1. tempo di segnalazione anomalia (Ti) 2. tempo di presa in carico anomalia (Tc), al giorno $TINT = Tc - Ti$
Regole di arrotondamento	I tempi vanno arrotondati al minuto
Obiettivi (valori soglia)	TINT<4 ore
Azioni contrattuali	Per ogni ritardo superiore all'intervallo definito si applica una penale di importo pari a l'1% del corrispettivo relativo al periodo di riferimento e al canone del servizio per l'amministrazione aderente.
Eccezioni	NA

3.3 Durata singolo fermo

3.3.1 Durata singolo fermo - servizio 2.a Nodo dei Pagamenti-SPC

Servizio	2.a
Indicatore/Misura	Durata singolo fermo– DSFE
Sistema di gestione delle misure	L'indicatore viene misurato considerando la loro durata dei fermi non programmati di sistema, nell'arco della finestra di erogazione del servizio. L'indicatore riguarda la indisponibilità della infrastruttura hardware e software del Nodo dei Pagamenti - SPC
Unità di misura	Tempo (ore)
Dati elementari da rilevare	Data e ora di fermo (al minuto) Data e ora di riattivazione (al minuto)
Periodo di riferimento	3 mesi
Frequenza esecuzione misure	4 volte l'anno
Regole di campionamento	Vanno considerati i fermi non programmati, non dovuti all'applicazione, rilevabili dal log di sistema e/o dai registri di conduzione operativa. • Fermi occorsi e risolti nel periodo di riferimento corrente • Fermi occorsi nel periodo di riferimento precedente e risolti in quello corrente.
Formula di calcolo	Dati necessari • Durata del fermo $DSFE = Durata_Fermo$
Regole di arrotondamento	La durata dell'intervento va arrotondata ai 15 minuti
Obiettivi (valori soglia)	DSFE ≤ 16 ore
Azioni contrattuali	Per ogni ritardo superiore all'intervallo definito si applica una penale di importo pari a l'1% del corrispettivo relativo al periodo di riferimento.
Eccezioni	Fermi di sistema ammessi, di cui al paragrafo 2.3

3.3.2 Durata singolo fermo - servizio 3.d Nodo dei Pagamenti-SPC con continuità operativa

Servizio	3.d

Indicatore/Misura	Durata singolo fermo– DSFE
Sistema di gestione delle misure	L'indicatore viene misurato considerando la loro durata dei fermi non programmati di sistema, nell'arco della finestra di erogazione del servizio. L'indicatore riguarda la indisponibilità della infrastruttura hardware e software del Nodo dei Pagamenti - SPC con il servizio di "disaster recovery"
Unità di misura	Tempo (ore)
Dati elementari da rilevare	Data e ora di fermo (al minuto) Data e ora di riattivazione (al minuto)
Periodo di riferimento	3 mesi
Frequenza esecuzione misure	4 volte l'anno
Regole di campionamento	Vanno considerati i fermi non programmati, non dovuti all'applicazione, rilevabili dal log di sistema e/o dai registri di conduzione operativa. • Fermi occorsi e risolti nel periodo di riferimento corrente • Fermi occorsi nel periodo di riferimento precedente e risolti in quello corrente.
Formula di calcolo	Dati necessari • Durata del fermo $DSFE = Durata_Fermo$
Regole di arrotondamento	La durata dell'intervento va arrotondata ai 15 minuti
Obiettivi (valori soglia)	DSFE $\leq$ 4 ore
Azioni contrattuali	Per ogni ritardo superiore all'intervallo definito si applica una penale di importo pari a l'1% del corrispettivo relativo al periodo di riferimento.
Eccezioni	Fermi di sistema ammessi, di cui al paragrafo 2.3

3.4 Rispetto dei tempi di esecuzione pianificati

Servizio	1.a, 2.a, 3.a, 3.b, 3.c, 3.d
Indicatore/Misura	Rispetto dei tempi di intervento – RTIN
Sistema di gestione delle misure	L'indicatore misura la differenza tra il tempo previsto dal fornitore per la risoluzione del problema ed il tempo effettivamente impiegato per la risoluzione del problema comprensivo dell'eventuale ritardo nell'inizio delle

	attività. Per la misurazione sono considerate le evidenze contrattuali.
Unità di misura	Percentuale
Dati elementari da rilevare	• durata prevista di risoluzione problema • durata effettiva di risoluzione problema
Periodo di riferimento	6 mesi solari consecutivi
Frequenza esecuzione misure	Ogni 6 mesi a partire dalla data di stipula contrattuale
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le richieste di intervento pervenute relative al Nodo dei Pagamenti SPC.
Formula di calcolo	Dati necessari: • durata prevista di risoluzione problema (*Tp*), dato contrattuale • durata effettiva di risoluzione problema (*Te*), dato misurato $RTIN = \frac{Tempo_previsto(Tp)}{Tempo_effettivo(Te)} \times 100$
Regole di arrotondamento	Le durate vanno arrotondate al giorno
Obiettivi (valori soglia)	RTIN ≥ 90% nel 95% dei casi
Azioni contrattuali	Per ogni 1% inferiore alla frequenza obiettivo si applica una penale dello 0,1% del corrispettivo nel periodo di riferimento
Eccezioni	Le conseguenze del mancato rispetto delle richieste nei tempi previsti non viene applicato se le cause non sono imputabili al fornitore di servizi. Il calcolo della penale si applica solo se la numerosità degli interventi nel periodo di riferimento è superiore a 20

3.5 Fermi ripristinati nei tempi stabiliti

Servizio	1.a, 1.c, 1.d, 2.a, 3.d
Indicatore/Misura	Fermi ripristinati nei tempi stabiliti – FRTS
Sistema di gestione delle misure	La ripristinabilità viene misurata attraverso la durata delle interruzioni nella finestra di erogazione del servizio conteggiando solo le interruzioni che sono

	oggetto di pianificazione e quelle schedulate periodicamente.
Unità di misura	Percentuale
Dati elementari da rilevare	Data e ora di fermo (al minuto) Data e ora di riattivazione (al minuto)
Periodo di riferimento	3 mesi
Frequenza esecuzione misure	4 volte l'anno
Regole di campionamento	Vanno considerati i fermi programmati per il Nodo dei Pagamenti SPC previsti in fase di progettazione della gestione. • Fermi occorsi e risolti nel periodo di osservazione corrente • Fermi occorsi nel periodo di osservazione precedente e risolti in quello corrente.
Formula di calcolo	Dati necessari: • durata prevista di risoluzione problema (Tp), dato concordato con le amministrazioni • durata effettiva di risoluzione problema (Te), dato misurato $FRTS = \frac{Tempo_previsto(Tp)}{Tempo_effettivo(Te)} \times 100$
Regole di arrotondamento	La durata dell'intervento va arrotondata ai 15 minuti
Obiettivi (valori soglia)	FRTS $\geq$ 90% nel 95% dei casi
Azioni contrattuali	Per ogni evento per il quale FRTS supera il valore soglia si applica una penale di importo pari allo 0,1% del corrispettivo relativo al periodo di riferimento.
Eccezioni	Fermi di sistema non programmati

3.6 Tempo di attraversamento RPT

Servizio	2.a, 3.d
Indicatore/Misura	Tempo di attraversamento RPT E' calcolato misurando il tempo trascorso, nell'ambito della funzione FESP del Nodo dei Pagamenti-SPC, dall'accettazione della RPT della PA all'inizio

	della trasmissione verso il PSP
Sistema di gestione delle misure	Si misura il tempo di attraversamento del Nodo. Le misure sono effettuate considerando il Giornale degli eventi e i log di sistema del Nodo dei Pagamenti - SPC
Unità di misura	Percentuale
Dati elementari da rilevare	Tempo di attraversamento di ogni RPT
Periodo di riferimento	1 settimana
Frequenza esecuzione misure	3 mesi
Regole di campionamento	La misura si fa sulla totalità delle RPT accettate dal Nodo dei Pagamenti-SPC
Formula di calcolo	Dati necessari • tempo massimo = 1,5 secondi • LRPT = numero delle RPT lavorate oltre tempo massimo nel periodo di osservazione • NRPT = numero delle RPT lavorate nel periodo di osservazione $TRPT = \frac{LPTR}{NPTR} \times 100$
Regole di arrotondamento	Il valore va arrotondato alla frazione decimale di punto percentuale sulla base del secondo decimale • per difetto se la seconda parte decimale è $\leq$ 0,05 • - per eccesso se la seconda parte decimale è > 0,05
Obiettivi (valori soglia)	TRPT $\leq$ 5
Azioni contrattuali	Per ogni punto percentuale di TRPT in più rispetto all'obiettivo si applica una penale di importo pari allo 0,1% del corrispettivo nel periodo di riferimento.
Eccezioni	I tempi di attraversamento non saranno conteggiati nei seguenti casi: • Ogni volta che le operazioni immesse nel sistema supera il massimo pattuito (2 operazioni secondo di base o 4 operazioni/secondo con opzione di estensione) i tempi di attraversamento non saranno conteggiati; • se il tempo di attraversamento è relativo alla prima operazione dopo 15 minuti di inattività; • in caso di errori di trasmissione.

	• le operazioni in attesa a causa di fermo del sistema

3.7 Tempo di trattamento RT

I meccanismi di trattamento delle RT subiranno modifiche importanti in seguito alla manutenzione evolutiva: adeguamento alle Specifiche Attuative 1.6 e aggiunta del trattamento del "carrello multi-beneficiario". Si ritiene pertanto opportuno rimandare la definizione del livello di servizio e della formula di calcolo in un momento successivo ovvero dopo il rilascio delle nuove funzioni. In sede di accettazione post collaudo delle nuove funzioni saranno inserito il livello di servizio per le nuove funzioni ed anche per il trattamento delle RT.

4. Reportistica per le Amministrazioni contraenti

Al fine di consentire alle Amministrazioni Contraenti il controllo dei livelli di servizio e l'applicazione delle penali in caso di mancato rispetto degli SLA, il Fornitore dovrà inviare ad ogni Amministrazione Contraente - con frequenza trimestrale, entro il giorno 10 del mese successivo alla fine periodo - i prospetti contenenti il riepilogo dei livelli di servizio rilevati nel corso del trimestre precedente.

Tali prospetti saranno utilizzati per verificare la correttezza del servizio erogato in fase di pagamento delle fatture da parte delle Amministrazioni Contraenti.

L'amministrazione potrà richiedere di ricevere dette informazioni anche o solo sotto forma di file elaborabile con strumenti di produttività personale (Excel di Microsoft Office).

Una copia delle suddette informazioni dovrà essere inviata, entro gli stessi termini, all'Agenzia per l'Italia Digitale quale Contraente del Contratto quadro.

4.1 Report sulla Disponibilità del servizio

Il Report o il file dovrà contenere le seguenti informazioni:

a. Amministrazione Contraente
b. Anno e mese di termine del trimestre preso a riferimento
c. Tempo totale delle interruzioni non ammesse (cfr. paragrafo 2.3.2) del periodo
d. Tempo teorico totale secondo quanto definito al paragrafo h
e. Valore calcolato dell'indicatore secondo quanto definito al paragrafo h
f. Scostamento rispetto al valore di soglia
g. Indicazione se lo SLA è sottoposto a penale

4.2 Elenco delle Interruzioni del servizio.

Il Report o il file dovrà contenere le seguenti informazioni:

1) Amministrazione Contraente
2) Data e ora di Inizio dell'interruzione
3) Data e ora di Fine dell'interruzione
4) Durata dell'interruzione
5) Indicazione se si tratta di un'interruzione ammessa
6) Tipo di ammissibilità dell'interruzione secondo la codifica dei casi riportata al paragrafo 2.3.2 (facoltativo)
7) Scostamento rispetto al valore di soglia
8) Indicazione se il guasto è sottoposto a penale