

**Venis S.p.a.**

**Comune di Venezia**

**DISCIPLINARE TECNICO N. 1 “SISTEMI APPLICATIVI”  
(Rif. Contratto: Art. 2, co. 3, lett. a- Art. 9, co. 2)**

**Indice**

- 1.1 Premesse Generali
- 1.2 Decorrenza e validità
- 1.3 Struttura del documento
- 1.4 Descrizione del Servizio
- 1.5 Parametri misuratori
- 1.6 Reporting e valutazione dei livelli di servizio
- 1.7 Customer Satisfaction
- 1.8 Penali
- 1.9 Finestre di servizio e servizi minimi garantiti in caso di sciopero
- 1.10 Periodo di grazia
- 1.11 Requisiti tecnici generali

**Ambiti:**

- 1.a. PROGETTAZIONE
- 1.b. REALIZZAZIONE, ACQUISIZIONE E IMPLEMENTAZIONE
- 1.c. CONDUZIONE E SUPPORTO
- 1.d. MONITORAGGIO E VALUTAZIONE

## 1 - SISTEMI APPLICATIVI

### 1.1 PREMESSE GENERALI

In osservanza del Contratto di Servizio per la gestione del sistema informativo comunale approvato dalla Giunta Comunale con deliberazione n. 354 del 29.12.2017 e stipulato nella medesima data fra il Comune di Venezia e Venis S.p.a., il presente documento rappresenta il Disciplinare tecnico fra le parti di cui agli art. 2 e 9 del contratto stesso riferito alle prestazioni erogate da Venis per i Sistemi applicativi.

In conformità a quanto stabilito dall'art. 9 del Contratto, il Disciplinare tecnico è definito e concordato direttamente tra gli organi tecnici e amministrativi del Comune e da Venis e precisamente:

- per il Comune di Venezia: il dirigente del Settore competente per la gestione ICT;
- per Venis S.p.a. il Direttore Generale.

Nel presente disciplinare per "Sistemi informativi" s'intendono il Settore e i relativi Servizi a cui nel funzionigramma del Comune sono assegnati i compiti di gestione e sviluppo del sistema informativo comunale (di seguito "SIC").

### 1.2 Decorrenza e validità

Il presente Disciplinare tecnico, vincolante per le Parti, si intende valido a decorrere dalla data della sua sottoscrizione fino alla scadenza del Contratto di Servizio.

Ai sensi dell'art. 9 c. 3 del Contratto i disciplinari tecnici, in accordo tra le parti, potranno "essere modificati ed aggiornati, con determina del Dirigente responsabile del Settore competente per la gestione ICT, in relazione ad intervenute mutate condizioni tali da non assicurare la completa corrispondenza tra oneri per servizio e risorse disponibili e in relazione: a) all'evoluzione delle norme vigenti in materia amministrativa, informatica e di telecomunicazioni; b) all'evoluzione tecnologica nell'ambito ICT."

### 1.3 Struttura del documento

Il presente documento si compone di una parte in cui vengono dettate norme di carattere generale ("Norme Generali") e di 4 parti ognuna specifica per ciascuno degli ambiti individuati dal Contratto, ai sensi dell'art. 9 c. 2.

In particolare per ciascuno degli ambiti vengono delineate le prestazioni relative alle attività, sono definiti gli indicatori e il livello servizio delle stesse e le penali previste in caso di eventuali inadempienze.

Per quanto non esplicitamente specificato nel presente documento faranno fede i principi ispiratori del suddetto Contratto di Servizio.

### 1.4 Descrizione del servizio

Il Servizio Sistemi applicativi si compone degli ambiti "Progettazione", "Realizzazione, Acquisizione e implementazione", "Conduzione e supporto", "Monitoraggio e Valutazione".

Per Sistemi applicativi si intende l'insieme del software utilizzato dal Comune per la raccolta,

elaborazione e comunicazione dei dati e delle informazioni relativi allo svolgimento dei processi e procedimenti dell'Ente e al raggiungimento delle finalità istituzionali.

Per l'esecuzione del servizio affidato Venis può ricorrere ad affidamenti esterni che dovranno essere regolati secondo livelli di servizio coerenti col presente disciplinare.

I costi per gli approvvigionamenti esterni verranno rifatturati al Comune al prezzo di costo, senza alcuna maggiorazione.

La valorizzazione delle attività di sviluppo Venis è effettuata nelle offerte tecnico-economiche applicando la tariffa di € 400,00 (iva esclusa) persona/gg e rientra nel corrispettivo annuo per la "Manutenzione applicativa" di cui all'art. 18 c.1 del Contratto o nei finanziamenti per lo sviluppo del SIC previsti dall'art. 18 c. 2.

### **1.5 Parametri misuratori**

Per ogni attività vengono definiti i parametri misuratori e qualificativi (in termini di KPI – Key Performance Indicator e SLA - Service Level Agreement); vengono definite le entità delle penali che il Comune potrà comminare alla Società in caso di mancato raggiungimento dei concordati livelli qualitativi.

Il calcolo degli SLA che fanno riferimento a parametri temporali sono calcolati in giorni solari, se non diversamente specificato. Le date delle richieste effettuate dal Comune a Venis fanno riferimento a comunicazioni trasmesse tramite posta elettronica, posta elettronica certificata, rilevazioni di trouble ticketing. Qualora la richiesta ricada in un momento di inattività del servizio, s'intende che il relativo SLA decorre dall'inizio della prima finestra di servizio disponibile, come precisata al successivo punto 1.9.

### **1.6 Reporting e valutazione dei livelli di servizio**

Ai sensi dell'art. 21 del Contratto: *"Entro il 31 gennaio di ogni anno Venis trasmette al Comune un rapporto dettagliato sulle attività di conduzione e di sviluppo del SIC svolte nell'anno precedente."*

Tali dati devono essere disponibili anche online, per le interrogazioni ed elaborazioni che il Settore competente per la gestione ICT vorrà operare autonomamente.

Venis si impegna, compatibilmente con i tempi necessari, a produrre eventuali rendicontazioni specifiche su richiesta del Comune.

### **1.7 Customer satisfaction**

Ai sensi dell'art. 16 del Contratto Venis, in accordo con il Comune, deve effettuare con cadenza annuale indagini di customer satisfaction sui servizi erogati agli utenti del sistema informativo comunale, condividendo tutti i risultati delle analisi.

### **1.8 Penali**

L'ammontare delle penali non può essere superiore al 10% del valore della singola prestazione fermo restando quanto previsto in tema di risoluzione per inadempimento del contratto.

Le penali non vanno applicate nel caso in cui il non raggiungimento di un livello di servizio proposto non sia addebitabile a colpa di Venis per casi eccezionali non prevedibili, da comunicare tempestivamente Sistemi informativi. In particolare le penali non si applicano ove il mancato

raggiungimento dei livelli di servizio sia determinato da colpe o fatti imputabili al Comune; inoltre le penali non si applicano ove il non raggiungimento dei livelli di servizio sia conseguente a sciopero.

Gli eventuali giorni di sciopero faranno differire i termini di scadenza per l'esecuzione del servizio per un periodo di pari durata.

L'erogazione e l'applicazione delle penali compete al Dirigente Sistemi informativi.

### **1.9 Finestre di servizio e servizi minimi garantiti in caso di sciopero**

Le finestre di disponibilità dei servizi sono: dal lunedì al venerdì non festivi dalle ore 8.00 alle 17.00.

Venis prende atto della disciplina dello sciopero nei servizi pubblici essenziali stabilita dalla normativa vigente e si impegna a garantire, per quanto di propria competenza, il rispetto di tale regolamentazione.

I servizi pubblici essenziali sono quelli determinati dagli articoli 1 e 2 della legge 12 giugno 1990. n. 146, e successive modifiche e integrazioni.

### **1.10 Periodo di grazia**

Viene definito come "Periodo di grazia" il periodo di tempo della durata di 1 mese a decorrere dalla data di sottoscrizione del Disciplinare, finalizzato a consentire l'adeguamento dell'attività di Venis ai livelli di servizio richiesti.

### **1.11 Requisiti tecnici generali**

*Venis si impegna a progettare software applicativi che rispettino, oltre ai requisiti funzionali di volta in volta definiti, tutte le norme vigenti per il software nella Pubblica Amministrazione al momento della produzione del documento di offerta tecnico-economica. In particolare si evidenziano i seguenti requisiti tecnici generali:*

- **Riuso**

Venis avrà cura di sviluppare software con caratteristiche che ne agevolino il riutilizzo anche da parte di altre amministrazioni pubbliche o di altri soggetti giuridici ai sensi dell'art. 69 del Cad.

Venis inoltre deve verificare l'eventuale esistenza di componenti già rilasciati (sia in forma open source sia di oggetti disponibili per il riuso) che, opportunamente modificati e/o integrati, possano contribuire alla realizzazione delle funzionalità richieste.

- **Qualità del software**

Venis garantisce che il software realizzato/modificato sia pienamente rispondente ai requisiti funzionali espressi, alle normative vigenti, ai requisiti non funzionali (sicurezza, usabilità, prestazione, manutenibilità, etc...) nonché agli standard e linee guida disponibili per lo sviluppo software. Eventuali anomalie e difetti riscontrabili sulle funzionalità realizzate e/o modificate e/o non rispetto dei suddetti requisiti dovranno essere tempestivamente rimossi a totale carico di Venis.

- **Accessibilità**

I prodotti software dovranno essere conformi ai requisiti tecnici previsti dagli allegati A B C e D della legge n. 4 del 9 gennaio 2004 "Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici" e a quanto previsto dal decreto del Ministro per l'innovazione e le tecnologie dell'8 luglio 2005, a pena di rigetto della singola fornitura. In particolare si richiama l'art. 2 comma 3 del DM 8 luglio 2005.

- **Sicurezza**

Le funzionalità realizzate devono sempre essere integrate con i meccanismi di sicurezza applicativa vigenti per la registrazione, autenticazione e autorizzazione degli utenti.

- **Univocità e integrità dei dati**

Le manutenzioni dovranno essere progettate e realizzate in modo da rispettare i criteri di univocità ed integrità dei dati definiti nelle basi di dati, ovvero le informazioni di qualsiasi natura devono essere memorizzate una sola volta senza ridondanza.

- **Compatibilità**

Tutte le componenti applicative che prevedono un'interazione con i Sistemi Informativi di altre Amministrazioni dovranno essere realizzate rispettando gli standard previsti dal Sistema Pubblico di Connettività per la cooperazione applicativa (SPC).

Dev'essere sempre garantito ai Sistemi informativi l'accesso agli applicativi gestionali in uso a Venis S.p.A. che regolano la gestione dei beni di proprietà dell'ente.

1.a. **PROGETTAZIONE****Obiettivi**

Progettazione di soluzioni software di sviluppo nuovi progetti, manutenzioni evolutive o presenti all'interno della conduzione che soddisfino le esigenze di informatizzazione dei processi espresse dal Comune

**Attività**

a.1) Progetti di sviluppo e manutenzione evolutiva del software applicativo

<b>Prestazioni</b>	<b>Descrizione</b>
Individuazione delle esigenze	Incontri con i Settori interessati, Venis e il Settore competente in materia ICT
Stesura documento di specifica	Analisi dei requisiti al fine di definire le funzionalità che il software deve offrire, ovvero i requisiti che da esso devono essere soddisfatti con cronoprogramma di massima
Realizzazione dello Studio di fattibilità	Attività eventuale di approfondimento di un'esigenza complessa espressa dall'Ente e definizione di massima delle possibili soluzioni tecnico economiche con analisi dei costi/benefici, contenuti e tempi
Valutazione comparativa delle soluzioni disponibili e produzione del documento di offerta tecnico - economica, (ai sensi dell'art. 11 del nuovo Contratto di servizio)	Valutazione comparativa delle soluzioni ex art. 68 del Cad e definizione di tutti gli aspetti tecnico/economici comprensivi del cronoprogramma definitivo

**Responsabilità**

<b>Prestazioni</b>	<b>Venis</b>	<b>Sistemi informativi</b>	<b>Settori Destinatari software</b>
Individuazione delle esigenze	E	D+P	C
Stesura Documento di specifica	E+P	D+V	C*+V
Realizzazione dello Studio di fattibilità	P+E	D+V	V
Valutazione comparativa delle soluzioni disponibili e produzione del documento di offerta tecnico - economica	E+P	D+V	I

P= Proponente, D=Decisore, C=Consultato, I=Informato E=Esecutore, V=Verificatore, \*=Eventuale

**Indicatori e livello di servizio (SLA)\***

<b>Prestazioni</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Formula</b>	<b>SLA</b>
Stesura Documento di specifica	Tempo documento di specifica	$T_{doc.spec} = T_{pres} - T_{richiesta}$ dove: $T_{pres}$ = data presentazione documento di specifica $T_{richiesta}$ = data invio della richiesta di documento di specifica	≤30 giorni solari
Realizzazione dello Studio di fattibilità	Rispetto Tempo richiesta Studio di fattibilità	$T_{rich.studio} = D_{rich.studio} - D_{rich.specifica}$ dove: $D_{rich.studio}$ = data presentazione richiesta di attivazione dello Studio di fattibilità $D_{rich.specifica}$ = data invio della richiesta documento di specifica	≤10 giorni
	Tempo studio fattibilità	$T_{stud.fatt} = T_{pres} - T_{richiesta}$ dove: $T_{pres}$ = data presentazione studio fattibilità $T_{richiesta}$ = data invio della richiesta di studio di fattibilità	≤n. giorni concordati
Valutazione comparativa delle soluzioni disponibili e produzione del documento di offerta tecnico - economica	Tempo documento offerta	$T_{offerta} = T_{pres} - T_{richiesta}$ dove: $T_{pres}$ = data presentazione documento offerta tecnico-economica $T_{richiesta}$ = data approvazione documento di specifica/studio di fattibilità	≤20 giorni solari

\* si specifica che gli indicatori sono relativi ad ogni singola fornitura e non a valori medi annuali

**Penali**

Lo sfioramento degli SLA, a seconda del numero di giorni, comporta una penale in percentuale sul corrispettivo della fornitura il cui ammontare è indicato secondo la classe di sfioramento nella tabella sotto riportata:

<b>Sfioramento</b>	<b>Penale</b>
1 - 5 giorni	2,5%
> 5 giorni	5%

In mancanza di definizione del corrispettivo lo sfioramento di ciascuno degli SLA, a seconda del numero di giorni, comporta una penale il cui ammontare è indicato secondo la classe di sfioramento nella tabella sotto riportata:

<b>Sfioramento</b>	<b>Penale</b>
1 - 5 giorni	€ 500,00
> 5 giorni	€ 1.000,00

**1.b. REALIZZAZIONE, ACQUISIZIONE E IMPLEMENTAZIONE****Obiettivi**

Realizzazione, acquisizione e implementazione di soluzioni software – di sviluppo, evolutive o adeguate - che soddisfino le esigenze di informatizzazione dei processi espresse dal Comune

**Attività**

b.1) Realizzazione di software applicativo  
 b.2) Acquisizione e implementazione di software applicativo di terze parti  
 b.3) Servizi per l'utilizzo di software applicativo residente su server di terze parti (SaaS)  
 b.4) Servizi e soluzioni per l'integrazione applicativa e l'interoperabilità dei sistemi, in particolare con le piattaforme nazionali

<b>Prestazioni</b>	<b>Descrizione</b>
Realizzazione del software applicativo	Sulla base dell'attività di progettazione: realizzazione da parte di Venis del software applicativo, anche avvalendosi degli strumenti previsti alla voce successiva
Acquisizione e implementazione di software applicativo e di servizi (SaaS) di terze parti	Acquisizione di nuovo software applicativo tramite riuso o acquisto in Consip, Mepa o gara di appalto del software applicativo; acquisizione di servizi per utilizzo di software applicativo residente su server di terze parti (SaaS) mediante affidamento del servizio tramite Consip, Mepa o gara di appalto
Realizzazione di servizi e soluzioni per l'integrazione applicativa e l'interoperabilità dei sistemi, in particolare con le piattaforme nazionali	Adeguamento dei software in uso presso il Comune da parte di Venis, per integrarsi con i sistemi interni e le piattaforme nazionali
Collaudo	Verifica che il software fornito sia conforme con il documento di specifica

**Responsabilità**

<b>Prestazioni</b>	<b>Venis</b>	<b>Sistemi informativi</b>	<b>Settori Destinatari software</b>
Realizzazione del software applicativo	E	D	C*
Acquisizione e implementazione di software applicativo e di servizi (SaaS) di terze parti	D	C/V	C*
Realizzazione di servizi e soluzioni per l'integrazione applicativa e l'interoperabilità dei sistemi, in particolare con le piattaforme nazionali	E	D	C*
Collaudo	E	D	E+V

D=Decisore, C=Consultato, I=Informato E=Esecutore, V=Verificatore, \*=Eventuale



**Indicatori e livello di servizio (SLA)**

gli indicatori sono relativi ad ogni singola fornitura e non a valori medi annuali

<b>Prestazioni</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Formula</b>	<b>SLA</b>
Realizzazione del software applicativo	Rispetto del cronoprogramma definitivo compreso nel documento di offerta tecnico - economica approvato	$T_{scostamento} = T_{effettivo} - T_{previsto}$ dove: $T_{effettivo}$ = data consegna effettiva del software $T_{previsto}$ = data prevista di consegna del software	≤5 giorni solari
Acquisizione e implementazione di software applicativo e di servizi (SaaS) di terze parti	Rispetto del cronoprogramma definitivo compreso nel documento di offerta tecnico - economica approvato	$T_{scostamento} = T_{effettivo} - T_{previsto}$ dove: $T_{effettivo}$ = data consegna effettiva del software $T_{previsto}$ = data prevista di consegna del software	≤0 giorni
Realizzazione di servizi e soluzioni per l'integrazione applicativa e l'interoperabilità dei sistemi, in particolare con le piattaforme nazionali	Rispetto del cronoprogramma definitivo compreso nel documento di offerta tecnico - economica approvato	$T_{scostamento} = T_{effettivo} - T_{previsto}$ dove: $T_{effettivo}$ = data consegna effettiva del software $T_{previsto}$ = data prevista di consegna del software	≤5 giorni solari
Collaudo	Rispetto dei requisiti indicati nel documento di specifica	SI - NO	SI

**Penali**

Lo sfioramento degli SLA, escluso quello del collaudo, a seconda del numero di giorni, comporta una penale in percentuale sul corrispettivo della fornitura il cui ammontare è indicato secondo la classe di sfioramento nella tabella sotto riportata:

<b>Sfioramento</b>	<b>Penale</b>
1 - 5 giorni	2,5%
> 5 giorni	5%

Per il mancato superamento del collaudo viene stabilita una penale del 10% sulla parte non ancora fatturabile per le fattispecie di cui all'art. 20 del Contratto.

**1.c. CONDUZIONE E SUPPORTO****Obiettivi**

Conduzione e supporto del software applicativo, gestione dei rapporti con terze parti fornitrici, formazione, addestramento e assistenza agli utenti, gestione e pubblicazione open data, servizi per la fornitura di dati a terze parti.

**Attività**

- c.1) Manutenzione correttiva e adeguativa del software applicativo
- c.2) Conduzione del software applicativo
- c.3) Gestione dei rapporti con terze parti fornitrici di software applicativo per conduzione e assistenza
- c.4) Formazione e addestramento agli utenti
- c.5) Assistenza agli utenti (ticketing)
- c.6) Gestione e pubblicazione open data
- c.7) Servizi per il riuso del software applicativo verso terze parti
- c.8) Servizi per la fornitura di dati a terze parti (ad esempio: rendicontazioni, questionari ministeriali)

<b>Prestazioni</b>	<b>Descrizione</b>
Manutenzione correttiva e adeguativa del software applicativo	<p>Operazioni necessarie a conservare funzionalità ed efficienza del prodotto software e rispondenza agli aggiornamenti tecnici e normativi, garantendo il mantenimento di quelle caratteristiche che ne consentono e ne facilitano la modificabilità.</p> <p>Le attività sono così classificate:</p> <p>Manutenzione correttiva: interventi necessari per rimuovere eventuali errori e funzionamenti non rispondenti alle specifiche di analisi e comunque finalizzati al ripristino delle funzionalità in seguito a malfunzionamenti;</p> <p>Manutenzione adeguativa: 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 (organizzativi, normativi, d'ambiente).</p>
Conduzione del software applicativo	<p>Il servizio comprende:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- presidio dei sistemi applicativi; gestione profilo utenti (login, password); verifiche su dati/procedure;</li> <li>- attivazione di funzioni periodiche, anche stabilite da normative, che necessitano di essere svolte da personale di Venis quali stampa di report; lancio di procedure periodiche concordate.</li> </ul>

Gestione dei rapporti con terze parti fornitrici di software applicativo per conduzione e assistenza	Attività di gestione contrattuale e supervisione tecnica delle funzioni di conduzione e assistenza, con assunzione di responsabilità nei confronti del Comune, relative a software applicativi di terze parti.
Formazione e addestramento agli utenti	Formazione e/o addestramento specialistico su: sistemi realizzati ed implementati o commissionati da Venis; sistemi ad elevato contenuto tecnologico e specialistico; workshop di aggiornamento sull'evoluzione della tecnologia e la sua applicazione nell'ambito dei servizi erogati da Venis; altre attività formative inerenti il contratto
Assistenza agli utenti (ticketing)	Assistenza di primo e secondo livello agli utenti tramite sistema di trouble ticketing
Gestione e pubblicazione open data	Pubblicazione e aggiornamento dei dataset e dei relativi modelli (ontologie) dei dati del SIC, secondo quanto previsto dalla normativa e in accordo con i Settori coinvolti. Gestione del portale open data del Comune e dei relativi contenuti.
Servizi per il riuso del software applicativo verso terze parti	Fornitura di software applicativo al richiedente  Fornitura di servizi (a pagamento da parte del richiedente) connessi al riuso di software applicativi del Comune di Venezia.
Servizi per la fornitura di dati a terze parti	Fornitura, su richiesta del Comune, di dati da estrarre da applicativi gestionali

**Responsabilità**

<b>Prestazioni</b>	<b>Venis</b>	<b>Sistemi informativi</b>	<b>Settori Destinatari software</b>
Manutenzione correttiva e adeguativa del software applicativo	P+E	D	P+V
Conduzione del software applicativo	P+E	D	P+V
Gestione dei rapporti con terze parti fornitrici di software applicativo per conduzione e assistenza	E+V	D	I*
Formazione e addestramento agli utenti	P+E	D	P
Assistenza agli utenti (ticketing)	E	D	
Gestione e pubblicazione open data	P+E	I	D
Servizi per il riuso del software applicativo verso terze parti	E	D+P	I*
Servizi per la fornitura di dati a terze parti	E	D	P

P= Proponente, D=Decisore, I=Informato E=Esecutore, V=Verificatore, \*=Eventuale

**Indicatori e livello di servizio (SLA)**

<b>Prestazioni</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Formola</b>	<b>SLA</b>
Manutenzione correttiva e adeguativa del software applicativo	Tempo di risoluzione difettosità rilevate sul software nei primi sei mesi di esercizio	$T_{risoluzione} = T_{chiusura} - T_{richiesta}$ dove: $T_{chiusura}$ = data di chiusura dell'intervento $T_{richiesta}$ = data di ricevimento della richiesta di intervento sul software per manutenzione correttiva, su errori bloccanti e non	Difettosità bloccante $\leq 8$ ore
	Rispetto tempi adeguamento normativo o infrastrutturale	$T_{adeguamento} = T_{chiusura} - T_{decorrenza}$ dove: $T_{chiusura}$ = data di chiusura dell'intervento $T_{decorrenza}$ = data di decorrenza della modifica normativa o infrastrutturale	$\leq 0$ giorni
Conduzione del software applicativo	Rispetto tempi procedure periodiche o a richiesta	$T_{esecuzione} = T_{chiusura} - T_{decorrenza}$ dove: $T_{chiusura}$ = data di chiusura dell'intervento $T_{decorrenza}$ = data di decorrenza dell'attività richiesta	$\leq 7$ giorni solari
Gestione dei rapporti con terze parti fornitrici di software applicativo per conduzione e assistenza	Tempo di risoluzione difettosità rilevate sul software nei primi sei mesi di esercizio	$T_{risoluzione} = T_{chiusura} - T_{richiesta}$ dove: $T_{chiusura}$ = data di chiusura dell'intervento $T_{richiesta}$ = data di ricevimento della richiesta di intervento sul software per manutenzione correttiva, su errori bloccanti e non	Difettosità bloccante $\leq 8$ ore
			Difettosità critica $\leq 2$ giorni
Assistenza agli utenti (ticketing)	Percentuale di problemi risolti entro 3 ore	Il criterio di calcolo dovrà prevedere: $Np = \frac{Nc}{Nt} \times 100$ dove: $N_p$ = % richieste di assistenza risolte entro 3 ore dall'apertura del ticket $N_c$ = numero richieste di assistenza risolte o correttamente smistate alle aree tecniche competenti risolte entro 3 ore dall'apertura del ticket $N_t$ = numero totale di richieste di assistenza	> 75% su base trimestrale
Gestione e pubblicazione open data	Rispetto tempi pubblicazione e aggiornamento dati	$T_{effettivo} = T_{pubblicazione} - T_{richiesta}$	$\leq n.$ giorni concordati

Servizi per il riuso del software applicativo verso terze parti	Tempo di messa a disposizione del software	Fornitura, su richiesta del Comune, di dati da estrarre da applicativi gestionali. $T_{\text{forn.dati}} = T_{\text{fornitura}} - T_{\text{richiesta}}$ dove: $T_{\text{fornitura}} = \text{data fornitura dati a terze parti}$ $T_{\text{richiesta}} = \text{data invio della richiesta di fornitura dei dati}$	≤5 giorni
Servizi per la fornitura di dati a terze parti	Tempo fornitura dati a terze parti	Fornitura, su richiesta del Comune, di dati da estrarre da applicativi gestionali. $T_{\text{forn.dati}} = T_{\text{fornitura}} - T_{\text{richiesta}}$ dove: $T_{\text{fornitura}} = \text{data fornitura dati a terze parti}$ $T_{\text{richiesta}} = \text{data invio della richiesta di fornitura dei dati}$	≤5 giorni

### Penali

Lo sfioramento di ciascuno degli SLA, a seconda del numero di ore/giorni, comporta una penale in percentuale sul corrispettivo della fornitura il cui ammontare è indicato secondo la classe di sfioramento nella tabella sotto riportata:

<b>Sfioramento</b>	<b>Penale</b>
1 - 5 giorni	1,25%
> 5 giorni	2,5%

Lo sfioramento dello SLA relativo ai Servizi per la fornitura di dati a terze parti, comporta una penale in percentuale del corrispettivo per il servizio di conduzione applicativa\* il cui ammontare è indicato secondo la classe di sfioramento nella tabella sotto riportata:

<b>Sfioramento</b>	<b>Penale</b>
Entro il 50% del tempo dello SLA	0,01% del corrispettivo per il servizio di conduzione applicativa
Oltre il 50% del tempo dello SLA	0,02% del corrispettivo per il servizio di conduzione applicativa

\* Importo definito nella tabella di cui al comma 1 dell'art. 18 del Contratto.

**1.d. MONITORAGGIO E VALUTAZIONE****Obiettivi**

Valutazione costante della corrispondenza del sistema alle esigenze degli utenti e alla normativa vigente.  
 Monitoraggio del corretto funzionamento del software  
 Valutazione tecnica dei requisiti del software con segnalazione di inefficienze da risolvere mediante aggiornamento/sostituzione di sistema

**Attività**

d.1) Monitoraggio e valutazione delle prestazioni del software applicativo

<b>Prestazioni</b>	<b>Descrizione</b>
Monitoraggio	Monitoraggio continuo, anche sul lungo periodo, dei software applicativi al fine di rilevare le anomalie e i malfunzionamenti e la loro soluzione nei tempi concordati
Valutazione delle prestazioni del software applicativo	Analisi costante dell'efficacia e dell'efficienza dei software applicativi, nonché della loro affidabilità e regolarità di fornitura, anche in relazione a nuove soluzioni tecniche disponibili e/o modifiche sostanziali del sistema informativo comunale, derivanti da innovazione tecnologica esterna o da necessità di adeguamento normativo e predisposizione documento di raccomandazioni

**Responsabilità**

<b>Prestazioni</b>	<b>Venis</b>	<b>Sistemi informativi</b>	<b>Settori Destinatari software</b>
Monitoraggio	E	D	P*+I
Valutazione delle prestazioni del software applicativo	E	D	P*+I

P= Proponente, D=Decisore, I=Informato E=Esecutore, \*=Eventuale

**Obblighi specifici**

Adeguamento alle disposizioni contenute nel Piano Triennale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione.  
 Rispetto del Cad, Codice dell'Amministrazione Digitale.

**Indicatori e livello di servizio (SLA)**

<b>Prestazioni</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Formula</b>	<b>SLA</b>
Monitoraggio	Tempo di risoluzione difettosità rilevate sul software dopo i primi sei mesi di esercizio	$T_{risoluzione} = T_{chiusura} - T_{richiesta}$ dove: $T_{chiusura}$ = data di chiusura dell'intervento $T_{richiesta}$ = data di ricevimento della richiesta di intervento sul software per manutenzione correttiva, su errori bloccanti e non	Difettosità bloccante ≤8 ore
			Difettosità critica ≤2 giorni
Valutazione delle prestazioni del software applicativo	Non applicabile	Relazione annuale sulla adeguatezza del software in uso in relazione al contesto tecnologico e normativo	SI

**Penali**

Lo sfioramento dello SLA relativo al monitoraggio, comporta una penale in percentuale del corrispettivo per il servizio di conduzione applicativa\* il cui ammontare è indicato secondo la classe di sfioramento nella tabella sotto riportata:

<b>Sfioramento</b>	<b>Penale</b>
Entro il 50% del tempo dello SLA	0,01% del corrispettivo per il servizio di conduzione applicativa
Oltre il 50% del tempo dello SLA	0,02% del corrispettivo per il servizio di conduzione applicativa

\* Importo definito nella tabella di cui al comma 1 dell'art. 18 del Contratto.

---

*Sottoscritto*

*per il Comune di Venezia*  
*Dirigente del Settore Comunicazione,*  
*Servizi informativi, Agenda digitale*

*per Venis*  
*Direttore Generale*