

**DISCIPLINARE TECNICO N. 3 "INFORMATICA DISTRIBUITA"
(Rif. Contratto: Art. 2, co. 3, lett. c - Art. 9, co. 2)**

Indice

- 3.1 Premesse Generali
- 3.2 Decorrenza e validità
- 3.3 Struttura del documento
- 3.4 Descrizione del Servizio
- 3.5 Parametri misuratori
- 3.6 Reporting e valutazione dei livelli di servizio
- 3.7 Customer Satisfaction
- 3.8 Penali
- 3.9 Servizi minimi garantiti in caso di sciopero
- 3.10 Periodo di grazia
- 3.11 Requisiti tecnici generali

Ambiti:

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

3 – INFORMATICA DISTRIBUITA

3.1 PREMESSE GENERALI

In osservanza del Contratto di Servizio per la gestione del sistema Informativo comunale approvato dalla Giunta Comunale con delibera 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 servizi relativi all'informatica Distribuita.

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").

3.2 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."

3.3 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 ciascuna delle attività individuate 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.

3.4 Descrizione del servizio

Il Servizio "Informatica distribuita" si compone degli ambiti "Progettazione", "Realizzazione, Acquisizione e implementazione", "Conduzione e supporto", "Monitoraggio e Valutazione" relativi all'Informatica distribuita.

Per "Informatica distribuita" s'intende: l'insieme delle risorse hardware e software a disposizione degli utenti finali, interni ed esterni, del Comune, necessari ad utilizzare i sistemi applicativi e ad accedere alla rete intranet e internet (ad esempio: personal computer desktop, notebook, thin client), nonché le apparecchiature periferiche necessarie allo svolgimento delle attività istituzionali dell'Ente (ad esempio: plotter, videoproiettori, monitor per telepresenza) o destinate all'utilizzo del pubblico (ad esempio: postazioni in centri internet e biblioteche, pannelli informativi) e i sistemi hardware periferici autonomi (ad esempio: rilevatori presenze, gestione accessi).

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 di attività Venis per le attività di manutenzione adeguativa è effettuata nelle offerte tecnico-economiche applicando la tariffa di € 400,00 (iva esclusa) persona/giorno e rientra nel corrispettivo annuo per la "Conduzione dell'informatica distribuita" di cui all'art. 18 c. 1 del Contratto. Per la valorizzazione di eventuali attività Venis relative a nuovi sviluppi sarà applicata la tariffa di € 400,00 (iva esclusa) persona/giorno nelle offerte tecnico-economiche, che dovranno essere approvate dai Sistemi Informativi secondo le modalità previste dai disciplinari tecnici.

3.5 Parametri misuratori

Per ogni attività vengono definiti i parametri misuratori e qualificativi in termini indicatori e SLA - Service Level Agreement; nonché le entità delle penali 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 3.9.

3.6 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.

3.7 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.

3.8 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 ai 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.

3.9 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.

3.10 Periodo di grazia

Viene definito come "Periodo di grazia" un 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.

3.11 Requisiti tecnici generali

Venis si impegna a progettare soluzioni che rispettino, oltre ai requisiti funzionali di volta in volta definiti, tutte le norme vigenti per la Pubblica Amministrazione. In particolare si evidenziano i seguenti requisiti tecnici generali:

- **Sicurezza sul lavoro**

Le postazioni di lavoro fornite dovranno rispettare le norme vigenti in materia di sicurezza sul lavoro, in particolare gli schermi forniti dovranno essere facilmente orientabili ed inclinabili (Linee guida per l'uso dei videotermini, art. 5 lettera b, allegato al DM 2/10/2000).

- **Risparmio energetico e tutela ambientale**

Le postazioni di lavoro fornite dovranno essere conformi al Piano d'Azione Nazionale sul Green Public Procurement (PAN-GPP) e in particolare all'allegato 2 "Criteri Ambientali Minimi per le forniture di apparecchiature elettriche ed elettroniche d'ufficio" (approvato con DM 13 dicembre 2013, G.U. n. 13 del 17 gennaio 2014) ed eventuali successive modificazioni.

- **Sicurezza ICT**

Le postazioni fornite dovranno essere conformi alle "Misure minime di sicurezza ICT per le pubbliche amministrazioni" - (Circolare AGID 18 aprile 2017, n. 2/2017 GU Serie Generale n.103 del 5-5-2017) ed eventuali successive modificazioni.

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

3.a. **PROGETTAZIONE****Obiettivi**

Elaborare risposte progettuali per l'evoluzione dei sistemi di informatica distribuita, destinati ad utenza interna o esterna, che siano rispondenti alle esigenze espresse dai Sistemi informativi, basati su soluzioni in linea con l'evoluzione tecnologica e le prospettive di mercato, sostenibili dal punto di vista energetico e compatibili con le disponibilità finanziarie.

Attività

a.1) Progetti di sviluppo dell'informatica distribuita

Prestazioni

<i>Prestazione</i>	<i>Descrizione</i>	<i>Output</i>
Analisi delle esigenze	Incontri tra Venis e Sistemi informativi, con eventuale partecipazione di Settori destinatari	1) Documento di specifica che rappresenta le funzioni che il progetto deve offrire, ovvero i requisiti che da esso devono essere soddisfatti e il cronoprogramma di massima 2) Richiesta di attivazione dello Studio di fattibilità avanzata da Venis
Studio di fattibilità	Attività eventuale di approfondimento di un'esigenza complessa espressa dal Comune	Documento che rappresenta lo Studio di fattibilità contenente la definizione di massima delle possibili soluzioni tecnico-economiche con analisi costi/benefici, contenuti e tempi di realizzazione. Di norma, lo Studio di fattibilità, una volta approvato con individuazione della soluzione prescelta, dà avvio all'approfondimento di dettaglio rappresentato dal Documento di specifica. Nel caso le Parti riconoscano lo Studio di fattibilità già sufficientemente rappresentativo dei requisiti da soddisfare, si potrà procedere direttamente alla Progettazione della soluzione, assumendo che lo studio costituisca anche documento di specifica.
Progettazione della soluzione	Attività di definizione della soluzione tecnica di progetto individuata	Documento di offerta che descrive la soluzione tecnica che si propone di adottare, i preventivi di spesa, il cronoprogramma definitivo e gli eventuali impatti sull'utenza interna o esterna.

Responsabilità

<i>Prestazione</i>	<i>Venis</i>	<i>Sistemi informativi</i>	<i>Settori Destinatari</i>
Analisi delle esigenze	E	D	C*
Studio di fattibilità	P+E	D	C*
Progettazione della soluzione	E	D	

P= Proponente, D=Decisore, C=Consultato, E=Esecutore, *=Eventuale

Indicatori e Livello di Servizio (SLA)

<i>Prestazioni</i>	<i>Indicatore</i>	<i>Formula</i>	<i>SLA</i>
Analisi delle esigenze	Rispetto Tempo documento di specifica	$T_{doc.specifica} = D_{doc.specifica} - D_{rich.specifica}$ dove: $D_{doc.specifica}$ = data presentazione documento di specifica $D_{rich.specifica}$ = data invio della richiesta documento di specifica	≤30 giorni
	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
Studio di fattibilità	Rispetto Tempo studio fattibilità	$T_{doc.studio} = D_{doc.studio} - D_{si.studio}$ dove: $D_{doc.studio}$ = data presentazione studio fattibilità $D_{si.studio}$ = data approvazione richiesta di attivazione dello Studio di fattibilità	≤n. giorni concordati
Progettazione della soluzione	Rispetto Tempo documento offerta	$T_{doc.offerta} = D_{doc.offerta} - D_{si.specifica}$ dove: $D_{doc.offerta}$ = data presentazione documento offerta tecnico-economica $D_{si.specifica}$ = data approvazione documento di specifica	≤10 giorni

Penali

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

Sfioramento	Penale
1 – 5 giorni	2,5%
> 5 giorni	5%

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

<i>Sforamento</i>	<i>Penale</i>
1 - 5 giorni	€ 500,00
> 5 giorni	€ 1.000,00

3.b. REALIZZAZIONE, ACQUISIZIONE E IMPLEMENTAZIONE

Obiettivi

Soddisfare l'esigenza degli utenti interni ed esterni del SIC di disporre di strumentazione informatica adeguata alle espletamento delle attività istituzionali affidate, all'utilizzo dei sistemi applicativi e agli usi previsti al pubblico.

Attività

3.b.1) Fornitura, anche tramite noleggio, installazione e configurazione di hardware e software, di base e specialistico, destinato all'utilizzo degli utenti interni ed esterni del SIC
 3.b.2) Fornitura, installazione, configurazione e gestione di sistemi hardware periferici autonomi (es. rilevatori presenze, controllo accessi)

Prestazioni

<i>Prestazione</i>	<i>Descrizione</i>	<i>Output</i>
Pianificazione forniture	L'acquisizione di materiale informatico viene pianificata annualmente in collaborazione tra Sistemi informativi e Venis, tenuto conto delle risorse disponibili, sulla base: <ul style="list-style-type: none"> - della necessità di aggiornamento delle attrezzature informatiche in relazione alla loro vetustà, all'adeguatezza ai sistemi applicativi e alle prospettive tecnologiche, - delle esigenze espresse dai Settori, relative sia all'utenza interna che all'utenza esterna (es. biblioteche, centri internet), - di progetti di sviluppo dell'informatica distribuita. 	Documento di pianificazione delle forniture annuali di informatica distribuita, relative ad hardware, software di base, di produttività personale e specialistico
Fornitura	Le richieste sono formalizzate dai Sistemi informativi a Venis che provvede alla formulazione dell'offerta tecnico-economica. L'offerta tecnico-economica indica i tempi di fornitura. A seguito dell'accettazione dell'offerta da parte dei Sistemi informativi, Venis provvede in autonomia all'acquisizione dei beni quale stazione appaltante, stoccaggio, verifica della rispondenza dei beni acquisiti a quanto ordinato, loro configurazione.	1) Offerta tecnica-economica 2) Disponibilità dei beni a magazzino
Installazione	Venis provvede all'installazione dei materiali secondo quanto pianificato.	Messa in esercizio dei beni

Responsabilità

<i>Prestazione</i>	<i>Venis</i>	<i>Sistemi informativi</i>	<i>Settori destinatari</i>
Pianificazione forniture	P+E	D	C*
Fornitura	E+V	D	I*
Installazione	E	D	V

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

Indicatori e Livello di Servizio (SLA)

<i>Servizio</i>	<i>Indicatore</i>	<i>Formula</i>	<i>SLA</i>
Pianificazione forniture	Rispetto Tempo presentazione Documento di pianificazione	$D_{pianificazione}$ = data invio del Documento annuo di pianificazione	$D_{pianificazione} < D_{programmaannuale}$ dove: $D_{programmaannuale}$ = data utile per l'inserimento nella Programmazione annuale
Fornitura	Rispetto Tempo di formulazione dell'offerta	$T_{offerta} = D_{offerta} - D_{richiesta}$ dove: $D_{offerta}$ = data invio dell'offerta $D_{richiesta}$ = data invio della richiesta d'offerta	$T_{offerta} \leq 10$ giorni
	Rispetto Tempo di fornitura	$T_{fornitura} = (D_{fornitura} - D_{richiesta})$ dove: $D_{fornitura}$ = data ricezione beni da parte di Venis (bolla di consegna) $D_{richiesta}$ = data accettazione offerta T_{prev} = numero di giorni preventivati nell'offerta	$T_{fornitura} \leq T_{prev}$
Installazione	Rispetto Tempo di installazione pianificata	$T_{inst} = (D_{installazione} - D_{richiesta}) / T_{prev}$ dove: $D_{installazione}$ = data conclusione installazioni pianificate $D_{richiesta}$ = data richiesta delle installazioni pianificate T_{prev} = numero di giorni d'installazione preventivati nell'offerta	$T_{inst} \leq T_{prev}$

Penali

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

Sfioramento	Penale
1 - 5 giorni	2,5%
> 5 giorni	5%

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

<i>Sforamento</i>	<i>Penale</i>
1 - 5 giorni	€ 500,00
> 5 giorni	€ 1.000,00

3.c. CONDUZIONE E SUPPORTO**Obiettivi**

L'obiettivo dell'attività è garantire il soddisfacimento delle seguenti esigenze di utenti interni ed esterni:

- di disporre di strumentazione informatica mantenuta in costante efficienza, adeguata all'espletamento delle attività istituzionali e all'utilizzo dei sistemi applicativi anche in caso di cambio di mansione o di sede, di ricevere adeguata assistenza in caso di guasto, di ricevere adeguata formazione in caso di modifica sostanziale dell'attrezzatura hardware e del software di base in uso,
- di utilizzare dispositivi informatici periferici destinati all'uso pubblico (ad es. presso Biblioteche, centri internet, pannelli informativi) mantenuti in costante efficienza,
- di disporre di dati affidabili e costantemente aggiornati relativi alle risorse hardware e software del SIC, al fine di effettuare consapevoli pianificazioni, nonché fornire agevolmente dati a terzi.

Attività

- c.1) Gestione delle modifiche alle risorse hardware e software destinate all'utilizzo degli utenti interni ed esterni del SIC relative a installazione/disinstallazione, cambi di configurazione in seguito a movimentazione, aggiunta di componenti hardware e software, manutenzione ordinaria per garantirne la funzionalità nel tempo
- c.2) Gestione dell'inventario delle risorse hardware e software di informatica distribuita, comprese le licenze (anche data center)
- c.3) Gestione del magazzino delle risorse hardware e software di informatica distribuita
- c.4) Formazione e addestramento agli utenti a seguito dell'avvio di progetti innovativi di sviluppo
- c.5) Assistenza agli utenti e gestione guasti (ticketing), da remoto e in loco
- c.6) Servizi per la fornitura di dati a terze parti (ad esempio: rendicontazioni, questionari ministeriali)

Prestazioni

<i>Prestazioni</i>	<i>Descrizione</i>	<i>Output</i>
IMAC – installation move add change	Attività di manutenzione, sostituzione, cambiamento, aggiunta di hardware e di software di base e specialistico, disponibile a magazzino, per le strumentazioni di informatica distribuita. L'attività è innescata da: - esigenze puntuali espresse dagli utenti tramite sistema di trouble ticketing, verificate dalla Società e autorizzate dai Sistemi informativi, - richieste dei Sistemi informativi.	Modifica tecnica effettuata
Assistenza utenti	Attività di risposta – da remoto o in loco - alle richieste d'assistenza relative all'informatica distribuita. Le richieste sono effettuate e monitorate tramite sistema di trouble ticketing.	Interventi tecnici effettuati
Formazione utenti	Attività di formazione/tutoring agli utenti nel caso di modifiche sostanziali dei sistemi in uso. Le	Attività formativa/tutoring effettuata

	modalità della formazione sono concordate con i Sistemi informativi.	
Gestione inventario informatico	Gestione e aggiornamento dell'inventario informatico hardware e software e relative licenze generato tramite sistemi di rilevazione automatici.	Rilevazione delle difformità rispetto all'inventario corrente
Gestione magazzino	Gestione e puntuale aggiornamento dell'inventario delle dotazioni hardware e software e relative licenze disponibili a magazzino.	Dati inseriti nell'applicativo gestionale allineati alla situazione reale
Reportistica	Attività, svolta su richiesta dei Sistemi informativi, di estrazione dati sull'attività effettuata e il patrimonio gestito.	Report prodotto

Responsabilità

<i>Prestazioni</i>	<i>Venis</i>	<i>Sistemi informativi</i>	<i>Settori destinatari</i>
IMAC – installation move add change	P+E	D	P*+V
Assistenza utenti	E	D	P+V
Formazione utenti	P+E	D	P*+V
Gestione inventario informatico	D+E	C+I	
Gestione magazzino	D+E	C+I	
Reportistica	E	D	P*

P= Proponente, D=Decisore, E=Esecutore, V=Verificatore, C=consultato, I=informato *=opzionale

Indicatori e Livello di Servizio (SLA)

<i>Attività</i>	<i>Indicatore</i>	<i>Formula</i>	<i>SLA</i>
IMAC – installation move add change	Rispetto Tempo di interventi singoli	$T_{int} = (D_{intervento} - D_{richiesta})$ dove: $D_{intervento}$ = data di intervento $D_{richiesta}$ = data richiesta d'installazione	$T_{int} \leq 7$ giorni per il 90% degli interventi $T_{int} \leq 1$ giorno lavorativo per il 90% degli interventi indicati urgenti dai Sistemi informativi
	Rispetto Tempo intervento pianificato	$T_{int} = (D_{int} - D_{richiesta}) / T_{prev}$ dove: D_{int} = data conclusione intervento pianificato $D_{richiesta}$ = data richiesta delle installazioni pianificate T_{prev} = numero di giorni d'intervento concordati	$T_{int} \leq T_{prev}$
Assistenza utenti	Rispetto tempo medio di Soluzione	$T_{soluzione} = D_{soluzione} - D_{ticket}$ dove: $D_{soluzione}$ = Data chiusura del Ticket	$T_{soluzione} \leq 5$ giorni per il 90% dei ticket $T_{soluzione} \leq 1$ giorno lavorativo per il 90% dei ticket indicati urgenti

		$D_{\text{ticket}} = \text{Data apertura del Ticket}$	dai Sistemi informativi
	Valutazione media utente su assistenza ricevuta (sistema da attivare)	$\text{Valutazione}_{\text{ticket}} = \frac{\sum \text{Valutazione}_{\text{utente}}}{\text{Num}_{\text{valutazioni}}}$ dove: $\sum \text{Valutazione}_{\text{utente}} = \text{Somma dei voti di valutazione espressi nell'anno dagli utenti sulla chiusura del singolo ticket}$ $\text{Num}_{\text{valutazioni}} = \text{Numero delle valutazioni effettuate dagli utenti}$	$\text{Valutazione}_{\text{ticket}} \geq 4$ (in scala 1-6)
Formazione utenti	Valutazione media gradimento formazione	$\text{Valutazione}_{\text{corso}} = \frac{\sum \text{Valutazione}_{\text{corsista}}}{\text{Num}_{\text{questionari}}}$ dove: $\sum \text{Valutazione}_{\text{corsista}} = \text{Somma dei voti di valutazione complessiva sul singolo corso espressi nell'anno dagli utenti}$ $\text{Num}_{\text{questionari}} = \text{Numero dei questionari di gradimento compilati}$	$\text{Valutazione}_{\text{corso}} \geq 4$ (in scala 1-6)
Gestione inventario informatico	Regolarità della rilevazione difformità	$T_{\text{rilevazioni}} = \text{periodicità rilevazioni di difformità}$	$T_{\text{rilevazioni}} \leq 7 \text{ giorni}$
Gestione magazzino	Tempestività media aggiornamento	$T_{\text{aggiornamento}} = \frac{\sum (D_{\text{aggiornamento}} - D_{\text{variazione}})}{N_{\text{variazioni}}}$ dove: $D_{\text{aggiornamento}} = \text{data aggiornamento inventario a magazzino}$ $D_{\text{variazione}} = \text{data dell'ingresso/uscita del bene effettuata (bolla di consegna nel caso di forniture)}$ $N_{\text{variazioni}} = \text{numero delle variazioni effettuate}$	$T_{\text{aggiornamento}} \leq 3 \text{ giorni}$
Reportistica	Rispetto Tempo produzione report	$T_{\text{report}} = (D_{\text{report}} - D_{\text{richiesta}})$ dove: $D_{\text{report}} = \text{data ricezione del report}$ $D_{\text{richiesta}} = \text{data concordata di ricezione del report}$	$T_{\text{report}} \leq T_{\text{concordato}}$

Penali

Lo sfioramento di ciascuno degli SLA comporta una penale calcolata sul corrispettivo per il servizio di conduzione dell'informatica distribuita nell'anno di riferimento, come definito nella tabella di cui al comma 1 dell'art. 18 del Contratto e secondo le percentuali sotto indicate:

Prestazione	Indicatore	Penale
IMAC – installation move add change	Rispetto Tempo di interventi singoli	0,3%
	Rispetto Tempo intervento pianificato	0,1%
Assistenza utenti	Rispetto tempo medio di soluzione	0,05%

	Valutazione media utente su assistenza ricevuta (sistema da attivare)	0,3%
Formazione utenti	Valutazione media gradimento formazione	0,2%
Gestione inventario informatico	Regolarità della rilevazione difformità	0,1%
Gestione magazzino	Tempestività media aggiornamento	0,2%
Reportistica	Rispetto Tempo medio produzione report	0,1%

3.d. **MONITORAGGIO E VALUTAZIONE****Obiettivi**

L'obiettivo dell'attività è effettuare un monitoraggio costante delle caratteristiche tecniche, hardware e software di base, delle dotazioni di informatica distribuita del SIC e di valutare conseguentemente la loro adeguatezza ai sistemi del SIC, agli standard di sicurezza e alle prospettive dell'evoluzione ICT.

Attività

- d.1) Monitoraggio dell'utilizzo e valutazione dell'adeguatezza delle prestazioni delle risorse hardware e software di informatica distribuita in relazione ai sistemi del SIC (sistemi dinamici di monitoraggio della "mia postazione")
- d.2) Analisi e valutazione della sicurezza delle risorse hardware e software di informatica distribuita

Prestazioni

<i>Prestazione</i>	<i>Descrizione</i>	<i>Output</i>
Monitoraggio	Monitoraggio continuo, anche sul lungo periodo, delle caratteristiche dell'hardware e software di base, dei ticket relativi ai malfunzionamenti	Report annuo dei dati
Valutazione delle prestazioni	Sulla base del monitoraggio effettuato, analisi dello stato di fatto dell'informatica distribuita.	Documento annuo di valutazione

Responsabilità

<i>Prestazione</i>	<i>Venis</i>	<i>Sistemi informativi</i>	<i>Settori destinatari</i>
Monitoraggio	E	D+V	C*
Valutazione delle prestazioni	E	D	

D=Decisore, E=Esecutore, C=consultato, *=opzionale

Indicatori e Livello di Servizio (SLA)

<i>Prestazione</i>	<i>Indicatore</i>	<i>Formula</i>	<i>SLA</i>
Monitoraggio	Rispetto Tempo presentazione Report annuo dei dati	$D_{report} = \text{data invio del report}$	$D_{report} \leq 1^{\circ}$ settembre di ciascun anno
Valutazione delle prestazioni	Rispetto Tempo presentazione Documento annuo di valutazione	$D_{valutazione} = \text{data invio del Documento annuo di valutazione}$	$D_{valutazione} \leq 1^{\circ}$ settembre di ciascun anno

Penali

Lo sfioramento di ciascuno degli SLA comporta una penale corrispondente allo 0,1% corrispettivo per il servizio di conduzione dell'informatica distribuita nell'anno di riferimento, come 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