



## **ALLEGATO 4 AL CONTRATTO**

### **Livelli di Servizio e Penali**

## Indice dei contenuti

1.	Livelli di Servizio relativi ai Servizi tecnologici e Servizi Evolutivi	5
1.1.	Indicatori richiesti	6
1.2.	Calendario rilevazione degli indicatori	12
1.3.	Calendario rilevazione degli indicatori	13
2.	Livelli di servizio relativi all'assistenza	15
2.1	Metriche target per lavorazione segnalazioni	15
2.2	Indicatori di qualità richiesti per il servizio di assistenza	18
2.3	Calendario rilevazione degli indicatori	24

## Scopo del documento

Il documento descrive i Livelli di Servizio che dovranno essere garantiti nell'ambito del Contratto stipulato tra SIA S.p.A. (di seguito, anche il Fornitore) e pagoPA S.p.A. (di seguito, anche la Società o il Committente).

I Livelli di Servizio descritti afferiscono ai servizi descritti nell'Allegato 1 al Contratto (Servizi tecnologici e Servizi Evolutivi) e nell'Allegato 1bis al Contratto (Servizio di Assistenza).

### 1. Livelli di Servizio relativi ai Servizi tecnologici e Servizi Evolutivi

Il Committente ed il Fornitore si impegnano entro 30 giorni dalla stipula del Contratto a condividere un documento operativo contenente le specifiche tecniche relative alla misurazione dei Livelli di Servizio di "Qualità" e "Disponibilità e tempi di risposta degli applicativi GOLD".

Ove non diversamente specificato, i Livelli di Servizio descritti nel capitolo 1.1 si intendono applicati alle componenti applicative GOLD del Sistema pagoPA:

- Nodo dei Pagamenti-SPC
- WFESP (Web FESP)
- Payment Manager / WISP (Wizard Interattivo per la Scelta del PSP)
- Portale delle Adesioni pagoPA
- GAD

In aggiunta ai Livelli di Servizio forniti sulle componenti GOLD del sistema pagoPA, SIA garantisce anche la disponibilità del Sistema Vpos.

#### 1.1. INDICATORI RICHIESTI

La tabella sottostante elenca gli indicatori di qualità che il Fornitore è tenuto a rispettare.

ID	Acronim o	Definizio ne	Descrizio ne	SLA (obiettiv o)	Metodol ogia di calcolo	Unità temporal e di calcolo	Penali	Note SIA
CM-1	<b>RDC</b>	Regressio n Defects Count	Contenim ento della difettosità	<= 12	Numero di bug ALTI/	Trimestra le	penale 1000 euro per ogni	Questo indicator e fa riferimen

			del software		CRITICI emersi		bug fuori soglia.	to solo alle componenti GOLD (GAD escluso):  Solo ed esclusivamente sulle funzionalità sviluppate e rilasciate dopo il 1 gennaio 2020.
CM-2	<b>TCBR</b>	Time to solve a critical Bug	Tempo di risoluzione e per un bug critico in produzione	8h (in giorni lavorativi)	Durata dell'attività di solving a partire dall'assegnazione	Trimestrale	100 euro per ora di ritardo	La penale è applicabile solo sull'indicatore S-6 che di fatto fornisce una soluzione ad un problema identificato come Mission Critical.
CM-3	<b>TCBM</b>	Time to mitigate a critical bug	Tempo di mitigazione di un bug critico in produzione	3h (giorni lavorativi, orario lavorativo)	Durata dell'attività di ripristino a partire dall'assegnazione	Trimestrale	300 euro per ora di ritardo	Tempo misurato dall'orario di presa in carico da parte di SIA Trattandosi di BUG software

								i rilasci verranno eseguiti tenendo conto della necessità di disporre di sufficienti tempo in orario lavorativo o per correggere eventuali problemi.
HO-1	<b>IR</b>	Post Mortem Report	Tempo per la produzione di un post mortem report richiesti da Pago Pa	7 giorni lavorativi	Tempo calcolato dalla richiesta da parte di Pago Pa della produzione di un post mortem report circostanziato per un evento di produzione (su un formato concordato)	Mensile		In fase di gestione di un Incident, le strutture di I° livello di SIA forniranno o indicazioni sulla causa dell'anomalia e sulla pianificazione di risoluzione della stessa. In caso di anomalia ad elevata rilevanza di business, a valle

								della risoluzio ne, il Società avrà la facoltà di notificare alla BU pagoPa la predispos izione di un Post MortemR eport. Il Post mortem è un documen to di natura tecnica indicante le cause dell'incid ente, l delle relative azioni intrapres e per risolvere l'anomali a nel breve e lungo periodo.
HO-2	<b>PAVA</b>	Production Availability	Disponibilit à complessiva del sistema di produzione:	99,5% componente Nodo dei Pagamenti 99,1 sulle altre componenti GOLD	Tempo di disponibilità < a 43.83 minuti misurato mediante una sonda posta in prossimità dei loadbalance r.	mensile	700 EUR ogni minuto di indisponibili tà superiore alla soglia	Il valore 99,5% è relativo alla sola compone nte migrata su Open Shift. Per le altre compone

					La disponibilità loadbalance r verrà misurata mediante una sonda posta all'esterno in un punto terzo.			nti si mantiene il medesimo valore del contratto in essere.  Vedi anche Cap 1.3 1.3. CALENDARIO RILEVAZIONE DEGLI INDICATORI
CM-5	<b>PERR</b>	Payment Error	Errori applicativi legati al pagamento	Numero medio di errori applicativi inferiori a 0,001 su richieste.	Rapporto tra HTTP status diversi da 200 o 3xx, non autorizzati 4xx, o errori applicativi come PPT_SYSTEM_ERROR su richieste totali calcolato su range giornaliero	giornaliero	1000 EUR ogni punto centesimale superiore alla soglia	Questo indicatore fa riferimento solo alla component e NodoSPC. L'elenco degli errori conteggiati attraverso questo indicatore verrà concordato tra le Parti entro 60 gg dalla firma del Contratto.
HO-5	<b>UAVA</b>	UAT Availability	Disponibilità complessiva del sistema di UAT	95% ("one nine five") In orario 08.00 – 20.00 in giorni lavorativi	Tempo di disponibilità < a 36.53 ore misurato mediante una sonda posta in prossimità dei loadbalance r. La disponibilità loadbalance	mensile	1000 EUR ogni ora o frazione di indisponibilità superiore alla soglia	

					r verrà misurata mediante una sonda posta all'esterno in un punto terzo.			
MD-1		<b>Data Loss</b>	Indisponibilità dei dati richiesti	<b>0%</b>	misurata mediante le segnalazioni di impossibilità di recupero delle informazioni richieste all'interno della data retention policy.		1000 EUR ogni punto percentuale superiore alla soglia	
HO-6	<b>TREQ</b>	<b>Tempo di attraversamento delle richieste sincrone</b>	Tempo di inoltro di una richiesta (PSP/EC) verso la controparte (EC/PSP)	99.00% [A] 99,5% [B]	A) 300ms [B] 600ms	<b>trimestrale</b>	Per ogni punto percentuale superiore alla soglia 1000 euro	Applicato alle seguenti primitive:  nodoInviaRPT → pspInviaRPT nodoChiediNumeroAvviso → paaChiediNumeroAvviso nodoAttivaRPT → paaAttivaRPT nodoInviaRichiestaStorno → pspInviaRichiestaStorno nodoInviaEsitoStorno → paaInviaEsitoStorno nodoInviaRichiestaRevoca → paaInviaRichiestaRevoca



								nodoInvia RispostaRe voca→ psplInviaRis postaRevoc a nodoInvia RT → paaInviaR T
HO-7	TRES	<b>Tempo di attraversamento delle risposte sincrone</b>	Tempo di inoltro di una risposta (PSP/EC) verso la controparte (EC/PSP)	99.00% [A] 99,5% [B]	[A] 300ms [B] 600ms	<b>trimestrale</b>	Per ogni punto percentuale superiore alla soglia 1000 euro	Applicato alle seguenti primitive:  nodoInvia RPT → psplInviaRPT T nodoChiediNumeroAvviso → paaChiediNumeroAvviso nodoAttivaRPT → paaAttivaRPT nodoInviaRichiestaStorno → psplInviaRichiestaStorno nodoInviaEsitoStorno → paaInviaEsitoStorno nodoInviaRichiestaRevoca → paaInviaRichiestaRevoca nodoInviaRispostaRevoca→ psplInviaRispostaRevoca nodoInviaRT → paaInviaRT
HO-8	TINIT	<b>Inizializzazione del</b>	tempo di risposta alla primitiva	99.00%[A] 99,5%[B]	A: (1+k/3) * 300 ms	<b>trimestrale</b>	Per ogni punto percentuale	

		<b>pagamento</b>	<i>nodoInviaCarrelloRPT</i>		B: (1+k/3) * 1s  Dove K = numero di RPT incluse nel carrello		le superiore alla soglia 0,001 euro x numero di chiamate della primitiva fuori soglia	
HO-9	RCO	<b>Reattività al check-out</b>	Tempo tra l'autorizzazione del pagamento sul WISP ed inoltro al PSP (psplInviaCarrelloRPTC arte / psplInviaCarrelloRPT)	99,00%[A] 99,5%[B]	[A] 1700ms  [B] 600ms	<b>trimestrale</b>	Per ogni punto percentuale superiore alla soglia 0,001 euro x numero di pagamenti fuori soglia	
HO-10	RR	<b>Reattività al redirect PSP</b>	tempo tra la risposta alla psplInviaCarrelloRPT ed il redirect del WISP.	99,00%[A] 99,5%[B]	[A] 600ms [B] 1200ms	<b>trimestrale</b>	Per ogni punto percentuale superiore alla soglia 0,001 euro x numero di pagamenti	
HO-13		<b>Notifica Utente</b>	tempo di invio e-mail a seguito della risposta alla	99,5%	600ms	<b>trimestrale</b>	Per ogni punto percentuale	<b>Fino al momento dell'invio della</b>

			primitiva psplInviaCar relloRPTCa rte				superiore alla soglia 0,001 euro x numero di pagament i	<b>notifica al server di posta.</b>
S16	Vpos	Disponibi lità virtual POS SIA	x% disponibil ità, su base mensile, del servizio virtual POS H24	99,00%				

## 1.2. CALENDARIO RILEVAZIONE DEGLI INDICATORI

La rilevazione degli indicatori di qualità avverrà secondo il seguente calendario:

- CM1, CM2, CM3, HO1, MD1, S16 dal 1 febbraio 2020
- HO2, CM5, HO6, HO7, HO8, HO9, HO10, HO13, dal 1 marzo 2020

## 1.3. CALENDARIO RILEVAZIONE DEGLI INDICATORI

Alla Società sarà inviato l'Availability Calendar annuale, in cui saranno indicati gli spegnimenti pianificati.

Il Fornitore effettuerà le attività di manutenzione, prendendo in considerazione le richieste inviate dal Società, purché pervenute in tempi ragionevoli, in merito alla pianificazione delle attività di manutenzione stesse e raggrupperà le richieste, cercando di evaderle rispettando le date previste nelle "standard release".

All'interno dell'Availability Calendar si considereranno i cosiddetti *frozen period*, basati sull'esperienza e le *best practice* dell'azienda, solitamente previsti nella seconda metà di dicembre, la prima settimana di gennaio, il periodo pasquale e le tre settimane centrali di agosto. I reali *frozen period* potrebbero variare rispetto a quanto indicato, ma in ogni caso non supereranno i periodi totali definiti.

#### Attività di manutenzione pianificate

Al fine di accogliere e mantenere operativo il servizio, secondo lo standard accordato nei livelli di servizio, il Fornitore ritiene opportuno attuare delle attività di manutenzione pianificate.

Tutte le attività di manutenzione saranno comunicate dal Fornitore per mezzo dell'Availability Calendar distribuito al più tardi tre mesi prima della fine dell'anno.

La "Standard Application Release" è solitamente pianificata due volte al mese, così come indicato nell'Availability Calendar.

La Standard Application Release comprende attività specifiche necessarie alla migrazione del software e potrebbe in alcuni casi limitare la disponibilità del servizio per un breve periodo.

A fronte di possibili variazioni della data di calendario comunicata per la Standard Application Release, la Società riceverà un preavviso scritto attraverso l'Availability Calendar.

La "Standard Planned Maintenance" (manutenzione ordinaria dei sistemi) è solitamente pianificata una volta al mese, così come indicato nell'Availability Calendar. A fronte di possibili variazioni della data di calendario precedentemente comunicata sulle attività di manutenzione ordinaria, la Società riceverà tempestivamente una comunicazione scritta contenente la nuova data pianificata.

Le "Standard Planned Compliance" (attività di manutenzione per "Compliance" con i circuiti internazionali) sono effettuate due volte all'anno su indicazione dei circuiti internazionali. Il potenziale disservizio dei servizi dipenderà dal contenuto dei cambiamenti che saranno introdotti e decisi dai circuiti internazionali stessi.

Laddove SIA riscontri che i contenuti della "Standard Planned Compliance" abbiano un impatto su elementi applicativi e architetturali "standard" ovvero risorse condivise da più clienti (es. interfacce batch, ecc), la Società riceverà una comunicazione scritta veicolata dal Client Support di riferimento sui contenuti della release (in termini funzionali e di pianificazione), nonché sulla possibilità di partecipare ad una fase di test congiunti almeno 1,5 mesi prima del rilascio pianificato in produzione.

Le fasce orarie indicate non concorreranno al processo di misurazione degli SLO.

#### Attività di manutenzione aggiuntive

Attività non standard potrebbero verificarsi per interventi sulle infrastrutture, e potrebbero causare una disponibilità limitata del servizio. Queste attività saranno comunicate in anticipo, tenendo in considerazione le richieste fatte dai clienti, indicando:

- ☐ Ragione dell'attività
- ☐ Impatto derivante dall'attività
- ☐ Orario di inizio dell'attività
- ☐ Durata dell'attività, così come se vi sarà una interruzione parziale e/o totale del servizio
- ☐ Tipologia di attività di manutenzione

Le fasce orarie indicate non concorreranno al processo di misurazione degli SLO.

Attività di manutenzione in emergenza

Qualora il Fornitore identifichi che sussistano giustificati motivi che evidenzino il manifestarsi di gravi danni sui servizi (es. fermo del servizio o condizioni che sono prossime a determinare tale situazione), il Fornitore è autorizzato ad effettuare attività in emergenza, al di fuori delle finestre pianificate. Per le attività eseguite in emergenza non sarà richiesta autorizzazione preventiva alla Società. Il Fornitore informerà in anticipo la Società riguardo a tale attività ed in coerenza con le procedure definite nell'ambito del processo di Incidenti Management. Inoltre gli eventuali disservizi riconducibili a manutenzioni di emergenza, qualora derivanti da errori/anomalie imputabili al fornitore, non interromperanno il processo di misurazione degli SLO.

## 2. Livelli di servizio relativi all'assistenza

Il presente capitolo riporta gli indicatori di qualità per il rilevamento dei Livelli di Servizio minimi richiesti al Fornitore per l'erogazione del Servizio di Assistenza e le connesse azioni contrattuali in caso di inadempienza.

### 2.1 METRICHE TARGET PER LAVORAZIONE SEGNALAZIONI

Nella tabella *Catalogo delle segnalazioni* riportata al §2.1 sono definite le tipologie di segnalazioni e i livelli di assistenza coinvolti nella presa in carico e nella lavorazione delle segnalazioni.

Le richieste di assistenza (QUESTION / ACTIVITY) e le segnalazioni di supposto disservizio (ISSUE) devono essere lavorate dai profili competenti nel rispetto delle metriche di qualità riportate nella tabella sottostante.

Categoria segnalazione	TTO		TTR	
	min	max	min	max
QUESTION/ ACTIVITY	4h	8h	8h	12h
ISSUE	1h	2h	2h	3h

*Matrice TTO/TTR per Categoria segnalazione / profili competenti*

Le metriche, applicate a ciascuna categoria di segnalazione, sono definite nella tabella sottostante.

Metrica	Descrizione	Misurazione
<b>TTO - Time to OWN</b>	Entro quanto tempo dalla ricezione della segnalazione l'operatore competente deve prenderla in carico.	Dall'arrivo della segnalazione sul sistema di Ticketing
<b>TTR - Time to RESOLVE</b>	Tempo massimo che l'operatore deve impiegare per la risoluzione della segnalazione oppure per procedere all'inoltro della segnalazione verso il profilo competente	All'interruzione del TTO, sino alla risoluzione o assegnazione della segnalazione.

*Metriche per presa in carico e risoluzione delle segnalazioni*

## 2.2 INDICATORI DI QUALITÀ RICHIESTI PER IL SERVIZIO DI ASSISTENZA

La tabella sottostante elenca gli indicatori di qualità che il Fornitore dovrà rispettare.

ID	Acronimo	Definizione	Descrizione	SLA (obiettivo)	Metodologia di calcolo/verifica	Unità temporale di calcolo	Azioni contrattuali
<b>GENERALI</b>							
<b>G-1</b>	<b>TRT</b>	Tempo di attesa prima della risposta di un operatore	Indica il tempo di attesa prima che l'utente abbia il contatto con l'operatore.	A) 90% delle chiamate ricevono risposta entro 80 secondi dall'inizio della chiamata  B) 95% entro il 160 secondi dall'inizio della chiamata	Log sistema IVR con tempo calcolato da risposta del centralino	Mese	€100 per ogni punto percentuale in diminuzione della soglia mensile di cui al punto A  €120 per ogni punto percentuale in diminuzione della soglia mensile di cui al punto B
<b>G-2</b>	<b>CCS</b>	Corretta categorizzazione della segnalazione di assistenza	Indica la percentuale di segnalazioni categorizzate correttamente	Il 96% delle segnalazioni deve essere categorizzato correttamente (valorizzazione)	Controllo su campione randomico di n° 30 segnalazioni presenti sul sistema di Ticketing da parte di PagoPA.	Mese	€1000 per ogni contestazione comprovata formalmente

				servizio/sot toservizio)	PagoPA potrà aprire contestazio ne formale da discutere con il Fornitore  Si assume che in assenza di contestazio ni il valore rendicontat o sia equivalente al 100%		
<b>G-3</b>	<b>CLR</b>	Corretta lavorazion e delle QUESTIO N/ACTIVI TY	Indica la percentuale di QUESTIO N/ACTIVI TY lavorate correttame nte	Il 96% delle QUESTIO N/ACTIVI TY devono essere lavorati correttame nte	Controllo su campione randomico di n° 30 segnalazio ni presenti sul sistema di Ticketing da parte di PagoPA. PagoPA potrà aprire contestazio ne formale da discutere con il Fornitore  Si assume che in assenza di contestazio ni il valore rendicontat o sia equivalente	Mese	€1000 per ogni contestazio ne comprovat a formalmen te



					al 100%		
<b>G-4</b>	<b>CLI</b>	Corretta lavorazioni e degli ISSUE	Indica la percentuale di ISSUE lavorati correttamente	Il 96% degli ISSUE devono essere lavorati correttamente	Controllo su campione randomico di n° 30 segnalazioni presenti sul sistema di Ticketing da parte di PagoPA. PagoPA potrà aprire contestazione formale da discutere con il Fornitore  Si assume che in assenza di contestazioni il valore rendicontato sia equivalente al 100%	Mese	€1000 per ogni contestazione comprovata formalmente
<b>QUESTION/ACTIVITY</b>							
<b>R-1</b>	<b>TTOQA</b>	Tempo di presa in carico di una QUESTION/ACTIVITY da parte del LIVELLO competente	Indica entro quanto tempo il LIVELLO competente deve prendere in carico una QUESTION/ACTIVITY	A) 90% del totale dei TTO entro 4h  B) 95% entro 8h	Calcolato su base giornaliera su soglia di ticket stabilita sulla media storica del mese solare precedente	Mese	€100 per ogni punto percentuale in diminuzione e della soglia mensile di cui al punto A  €120 per ogni punto

							percentuale in diminuzione e della soglia mensile di cui al punto B
<b>R-2</b>	<b>TTRQA</b>	Tempo di risoluzione di una QUESTION/ACTIVITY da parte del LIVELLO competente	Indica entro quanto tempo il LIVELLO competente deve risolvere una QUESTION/ACTIVITY	A) 90% del totale dei TTR entro 8h  B) 95% entro 12h	Calcolato su base giornaliera su soglia di ticket stabilita sulla media storica del mese solare precedente	Mese	€100 per ogni punto percentuale in diminuzione e della soglia mensile di cui al punto A  €120 per ogni punto percentuale in diminuzione e della soglia mensile di cui al punto B
<b>ISSUE</b>							
<b>I-1</b>	<b>TTOI</b>	Tempo di presa in carico di un ISSUE	Indica entro quanto tempo il LIVELLO competente deve prendere in carico un ISSUE	A) 90% del totale dei TTO entro 1h  B) 97% entro 2h	Calcolato su base giornaliera su soglia di ticket stabilita sulla media storica del mese solare precedente	Mese	€200 per ogni punto percentuale in diminuzione e della soglia mensile di cui al punto A  €240 per ogni punto percentuale in

							diminuzione della soglia mensile di cui al punto B
<b>I-2</b>	<b>TTRI</b>	Tempo di risoluzione di un ISSUE	Indica entro quanto tempo il II LIVELLO competente deve risolvere un ISSUE	A) 90% del totale dei TTR entro 2h B) 97% entro 3h	Calcolato su base giornaliera su soglia di ticket stabilita sulla media storica del mese solare precedente	Mese	€200 per ogni punto percentuale in diminuzione della soglia mensile di cui al punto A €240 per ogni punto percentuale in diminuzione della soglia mensile di cui al punto B
<b>STRUMENTI A SUPPORTO DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA</b>							
<b>SA-2</b>	<b>DSIVR</b>	Disponibilità IVR	Indica la disponibilità dell'IVR	Uptime 99%	Calcolato su 24h 7x7	Mese	€500 per ogni punto percentuale in diminuzione della soglia mensile

### 2.3 CALENDARIO RILEVAZIONE DEGLI INDICATORI

La rilevazione degli indicatori di qualità avverrà secondo il seguente calendario:

- G-1, R-1, R-2, I-1, I-2, SA-2 dal 1° Gennaio 2020;
- G-2, G-3 e G-4 dal 1° Aprile 2020.

---

Il Fornitore renderà disponibili i dati relativi al servizio di assistenza affinché il Committente possa effettuare la rilevazione dei Livelli di Servizio mediante i propri strumenti.

Il mancato rispetto dei Livelli di Servizio previsti nel presente Allegato dà diritto alla Committente di applicare le rispettive penali previste nei paragrafi precedente, fatto salvo il diritto al risarcimento del maggior danno e nel rispetto di quanto previsto dal Contratto. Le prestazioni relative al servizio di assistenza erogato dal Fornitore nel periodo compreso tra il 1° gennaio e il 31 marzo 2020 non saranno soggette all'applicazione di alcuna penale.