

ALLEGATO 5G

STANDARD LEVEL AGREEMENT (SLA)

Le prestazioni contrattuali devono essere eseguite secondo quanto indicato nel Capitolato Tecnico, nel presente Allegato al Capitolato e nello Schema di Convenzione. La verifica della corrispondenza dei servizi erogati dall'aggiudicatario con gli **Standard Level Agreement (SLA)** sottoindicati, sarà condotta dal referente dell'amministrazione committente.

Attività/servizio	Valore atteso	Modalità verifica
Servizio coordinamento e networking (par. 3.1 Capitolato)	- Negli interventi programmati devono essere rispettate le milestone di consegna; il ritardo di consegna delle milestone è tollerato nel 5% dei casi verificatisi nel semestre	Check semestrale deliverable piano di lavoro
	- Elaborazione del primo piano semestrale delle attività del entro 30 giorni dalla stipula della Convenzione o minor termine offerto	Check una tantum all'attivazione del contratto
	- Avvio di azioni correttive su segnalazioni di problemi di <i>qualità e/o di coordinamento</i> dei servizi entro 8 ore lavorative o minor termine offerto	Check semestrale tempistiche segnalazioni e relative azioni correttive
	- presa in carico del 90% delle segnalazioni degli enti promotori entro 3 giorni lavorativi, il restante 10% entro il successivo giorno lavorativo (Par.3.1 Capitolato punto 19)	Check semestrale tempistiche segnalazioni e relative azioni correttive

Attività/servizio	Valore atteso	Modalità verifica
Servizio segreteria e gestione operativa (par. 3.2 Capitolato)	- Negli interventi programmati devono essere rispettate le milestone di consegna; il ritardo di consegna delle milestone è tollerato nel 5% dei casi verificatisi nel semestre	Check semestrale deliverable piano di lavoro
	- copertura del 98% del servizio di Segreteria tramite tutti i	Check semestrale pianificazione delle attività

	canali dedicati negli orari concordati	
	<ul style="list-style-type: none"> risposta al 90% delle richieste da parte dei cittadini utenti entro 8 ore lavorative o miglior termine proposto nell'offerta, il restante 10% entro il successivo giorno lavorativo 	Check semestrale tempi risposta utenti

Attività/servizio	Valore atteso	Modalità verifica
Servizio progettazione formazione (par. 4 del capitolato)	<ul style="list-style-type: none"> Negli interventi programmati dovranno essere rispettate le milestone di consegna e i deliverable indicati nei piani di lavoro semestrali; il ritardo nelle milestone o nella consegna dei deliverable è tollerato nel 5% dei casi verificatisi nel semestre 	Check semestrale deliverable piano di lavoro

Attività/servizio	Valore atteso	Modalità verifica
<ul style="list-style-type: none"> Servizio erogazione attività formative per cittadini (par. 5.2 Capitolato) Servizio Erogazione attività formative per facilitatori (par. 5.3 cap.) Servizio erogazione formazione per specifici target di cittadini (par. 9 Cap.) 	<ul style="list-style-type: none"> Negli interventi programmati dovranno essere rispettate le milestone di consegna e i deliverable indicati nei piani di lavoro; il ritardo nelle milestone o nella consegna dei deliverable è tollerato nel 5% dei casi verificatisi nel semestre 	Check deliverable piano di lavoro concordato con l'amministrazione committente (semestrale nel caso della Regione Emilia-Romagna (par.5.2, par. 5.3), trimestrale per le altre PA (par. 9)

Attività/servizio	Valore atteso	Modalità verifica
Servizio di manutenzione e aggiornamento software MAS (par. 6.1 capitolato)	<ul style="list-style-type: none"> corretto funzionamento del sistema applicativo Pane e Internet per il 98% dei giorni lavorativi nel semestre 	Check semestrale segnalazioni di malfunzionamento Generale
	<ul style="list-style-type: none"> ripristino delle funzionalità del Sistema Applicativo entro 8 ore dalla segnalazione o minor termine offerto 	Check semestrale tempi di ripristino del Sistema Applicativo PEI

Attività/servizio	Valore atteso	Modalità verifica
Servizi ICT	<ul style="list-style-type: none"> Le attività formative dovranno essere realizzate secondo la pianificazione/calendario 	Check semestrale deliverable piano di lavoro

<ul style="list-style-type: none"> - Sviluppo Evolutivo del Sistema Applicativo PEI (par. 6.2 Capitolato) - Sviluppo Nuove Funzionalità (par. 6.3 Capitolato) - Sviluppo Data Mart (par. 6.4 Capitolato) 	concordato; il ritardo nelle milestone o nella consegna dei deliverable è tollerato nel 5% dei casi verificatisi nel semestre	
---	---	--

Attività/servizio	Valore atteso	Modalità verifica
Servizi di comunicazione (par. 7 Capitolato)	<ul style="list-style-type: none"> - Negli interventi programmati dovranno essere rispettate le milestone di consegna del piano di comunicazione; il ritardo nelle milestone o nella consegna dei deliverable è tollerato nel 5% dei casi verificatisi nel semestre. 	Check semestrale deliverable piano di lavoro

Attività/servizio	Valore atteso	Modalità verifica
Servizio guida digitale per i cittadini (par. 10 Capitolato)	<ul style="list-style-type: none"> - Negli interventi programmati dovranno essere rispettate le scadenze concordate nei piani di lavoro semestrali; il ritardo nelle milestone o nella consegna dei deliverable è tollerato nel 5% dei casi verificatisi nel semestre. 	Check scadenze piano di lavoro concordato con l'amministrazione committente.

Gli SLA evidenziati in colore azzurro chiaro costituiscono anche *criteri di valutazione* apprezzati nel punteggio complessivo dell'offerta tecnica, se migliorativi.