

## PROCEDURA DI GARA

FINALIZZATA ALL'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI BANCHE DATI E DOCUMENTI DELLE IMPRESE

## Capitolato Tecnico

**CIG 8371198320**

## Indice

1	PREMESSA .....	3
2	ACRONIMI E DEFINIZIONI .....	3
3	OGGETTO DELL'APPALTO .....	3
3.1	Requisiti minimi.....	3
3.1.1	<i>Ambito di ricerca delle informazioni:.....</i>	3
3.1.2	<i>Dati richiesti sulle singole società .....</i>	3
3.1.3	<i>Funzioni particolari: .....</i>	4
3.1.4	<i>Accesso e fruizione Banca dati e documenti delle imprese: .....</i>	4
3.1.5	<i>Formato dei dati e dei documenti .....</i>	4
3.1.6	<i>Download dati e dei documenti .....</i>	4
3.1.7	<i>Durata: .....</i>	9
3.1.8	<i>Funzionalità del servizio .....</i>	4
3.1.9	<i>Organizzazione .....</i>	9
3.1.10	<i>Formazione ed assistenza tecnica .....</i>	9
3.2	Reportistica e rendicontazione .....	9
3.3	Verifica di conformità del servizio.....	9
3.4	Livelli di servizio e penali.....	10

## 1 PREMESSA

L'Autorità di regolazione dei trasporti necessita di un servizio di Banca dati e documenti delle imprese per l'efficace svolgimento delle proprie attività e l'ampliamento della propria banca dati delle aziende operanti del settore dei trasporti.

## 2 ACRONIMI E DEFINIZIONI

Con riferimento ai termini utilizzati nel presente Documento, valgono gli acronimi e le definizioni di seguito indicati:

- **Aggiudicatario / Fornitore Aggiudicatario / Fornitore:** le Imprese, i Raggruppamenti Temporanei di Imprese o i Consorzi che risultano Aggiudicatari della procedura di affidamento cui il presente Documento si riferisce;
- **ART o Autorità:** Autorità di regolazione dei trasporti;
- **Concorrente/Offerente:** le Imprese, i Raggruppamenti Temporanei di Imprese o i Consorzi che presentano Offerta per la partecipazione alla procedura di affidamento cui il presente Documento si riferisce;
- **Capitolato Tecnico:** il presente Documento;
- **Offerta Economica:** il Documento di Offerta, relativo alla componente economica, prodotto dal Concorrente in risposta alla procedura di gara (cfr. Disciplinare di Gara).

## 3 OGGETTO DELL'APPALTO

L'Autorità, ha necessità di acquisire la disponibilità di un servizio di Banca dati e documenti delle imprese che consenta di effettuare ricerche, verifiche ed estrazioni di dati sulle aziende italiane ed estere operanti in Italia nel settore dei trasporti attraverso una piattaforma web.

Il Fornitore Aggiudicatario del servizio dovrà adottare tutte le procedure/azioni idonee a garantire la sicurezza, riservatezza e la disponibilità dei dati e delle informazioni, applicando quanto previsto da tutte le norme vigenti per la corretta gestione del trattamento dei dati, ivi compreso il regolamento UE 2016/679 (di seguito GDPR).

### 3.1 Requisiti minimi

Il servizio banca dati e documenti delle imprese dovrà garantire i requisiti minimi sotto descritti:

#### 3.1.1 Ambito di ricerca delle informazioni:

- Le aziende italiane operanti nel settore dei trasporti anche rilevate sulla base dei codici ATECO;
- Le aziende estere operanti in Italia nel settore dei trasporti anche rilevate sulla base dei codici ATECO.

#### 3.1.2 Dati richiesti sulle singole società

- I dati e i documenti dovranno comprendere sia l'anno corrente che gli anni precedenti (fino al 2014 compreso), laddove questi siano stati depositati;
- In particolare, il servizio dovrà comprendere i seguenti documenti:
- Bilanci ottici originali, con annesse Relazione sulla Gestione e Nota Integrativa, laddove questi siano stati depositati;
- Stato patrimoniale in formato IV direttiva CEE (con eventuale rielaborazione dei prospetti adottati sulla base dei principi contabili internazionali IAS/IFRS ), laddove questi siano stati depositati;
- Conto economico in formato IV direttiva CEE (con eventuale rielaborazione dei prospetti adottati sulla base dei principi contabili internazionali IAS/IFRS), laddove questi siano stati depositati);
- In caso di gruppi di aziende, bilanci consolidati, laddove questi siano stati depositati;
- indici finanziari di bilancio (liquidità, indebitamento, autofinanziamento, ecc.).

### 3.1.3 **Funzioni particolari:**

- Analisi comparative dei dati selezionati, basate sugli indicatori sopra descritti, previa selezione di un panel di aziende obiettivo;
- Creazione di indici personalizzati;
- Memorizzazione ricerche effettuate;
- Possibilità di effettuare interrogazioni (*query*) su campi testuali.

### 3.1.4 **Accesso e fruizione Banca dati e documenti delle imprese:**

- L'accesso, la fruizione dei dati e dei documenti nonché il loro scarico dovrà essere possibile attraverso **un'unica applicazione Web** fruibile tramite **browser** (Chrome, Firefox, Edge, Safari). Non saranno prese in considerazione ai fini della assegnazione dell'appalto differenti modalità di accesso, fruizione e scarico di dati e documenti;
- Le comunicazioni dovranno transitare su protocollo sicuro (**HTTPS**);
- L'accesso dovrà essere consentito solo tramite l'inserimento di **credenziali** (*username e password* per effettuare l'accesso al portale) che saranno specifiche per il personale ART identificato dal referente del contratto;
- Al fine di consentire all'Autorità di valutare l'opportunità di sviluppare un proprio ambiente per l'interoperabilità via *web service* (SOAP oppure RESTful) con la Banca dati, dovranno essere resi disponibili
  - Documenti descrittivi delle interfacce software dei *web service* disponibili;
  - Accesso attraverso *web service* ad un ambiente di test della Banca dati e dei documenti delle imprese per permettere ad ART di testare l'eventuale applicativo di interrogazione sviluppato.
  - I dati necessari per effettuare i test devono essere fittizi o selezionati tra quelli presenti nella banca dati di ART per effettuare un confronto
  - L'accesso ai *web service* verrà attivato all'occorrenza per brevi periodi per permettere i test sull'applicativo, per un massimo di 15 giorni lavorativi complessivi ma non necessariamente continuativi;
  - I *web service* dovranno utilizzare delle credenziali d'accesso e un protocollo di comunicazione sicuro (canale cifrato).

### 3.1.5 **Formato dei dati e dei documenti**

- I dati dovranno essere esportabili nei più comuni formati elettronici (Excel, csv, Pdf).

### 3.1.6 **Download dati e dei documenti**

- Il servizio dovrà prevedere la possibilità di scaricare (effettuare il download) almeno **50.000** dati/documenti delle aziende presenti in uno dei formati sopra elencati.

### 3.1.7 **Funzionalità del servizio**

Il servizio Banca dati e documenti delle imprese dovrà consentire all'Autorità, almeno:

- la ricerca di aziende operanti in ambito nazionale e la possibilità di selezione singola o multipla;
- l'estrazione dei documenti fondamentali che compongono il bilancio d'esercizio o il bilancio consolidato di gruppo (relazione sulla gestione, prospetti di bilancio e nota integrativa);
- l'estrazione dei principali dati finanziari ed economici che compongono il bilancio;
- la consultazione di informazioni generali di tipo anagrafico riguardanti l'azienda e possibilmente l'azionista di riferimento o le figure chiavi aziendali;
- la ricostruzione dell'eventuale catena di controllo societaria;
- l'estrazione dei principali indici di bilancio (economici, finanziari, patrimoniali e di efficienza);
- la possibilità di elaborare nuovi indici attraverso l'implementazione di dati personalizzati;
- la possibilità di procedere ad analisi comparative tra più aziende selezionate;
- l'estrazione, in formato elettronico editabile, degli elementi selezionati e delle analisi effettuate.

Il servizio Banca dati e documenti delle imprese dovrà altresì consentire all'Autorità, a mezzo *query*, di aggiornare i propri dati relativi alle aziende operanti nel settore dei trasporti e per ogni azienda dovranno essere forniti almeno i seguenti dati:

Dati Richiesti	Tipologia	Note
Ragione sociale	Testo	
Stato giuridico	Testo	Indicare lo stato giuridico dell'azienda (Attiva, Cessata, ecc.)
Anno di costituzione	Data	
Codice fiscale	Testo	
Partita IVA	Testo	
Sede legale - indirizzo	Testo	
Sede legale - Comune	Testo	
Sede legale - Provincia	Testo	
Sede legale - Codice postale	Testo	
Sede operativa - Indirizzo	Testo	
Sede operativa - Comune	Testo	
Sede operativa - Provincia	Testo	
Sede operativa - Codice postale	Testo	
Sede operativa - Numero di telefono	Testo	
PEC	Testo	Ove disponibile
Chiusura bilancio Ultimo anno disposizione	Data	
Fatturato A1	Valuta	
Fatturato A5	Valuta	
Associazione di categoria	Testo	Inserire la denominazione dell'associazione di appartenenza qualora questa sia presente.
ATECO 2007 codice	Testo	
ATECO 2007 descrizione	Testo	
Overview completa	Testo	Descrizione completa dell'attività svolta dall'azienda (eventualmente in lingua inglese)

Le aziende dovranno essere selezionate fra quelle che appartengono almeno ai seguenti **codici ATECO**:

ID_ART	Settore	Codice ATECO	Descrizione Codice ATECO
01	Ferroviario	49	TRASPORTO TERRESTRE E TRASPORTO MEDIANTE CONDOTTE
01	Ferroviario	49.1	TRASPORTO FERROVIARIO DI PASSEGGERI (INTERURBANO)
01	Ferroviario	49.10	Trasporto ferroviario di passeggeri (interurbano)
01	Ferroviario	49.10.0	Trasporto ferroviario di passeggeri (interurbano)
01	Ferroviario	49.10.00	Trasporto ferroviario di passeggeri (interurbano)
01	Ferroviario	49.2	TRASPORTO FERROVIARIO DI MERCI
01	Ferroviario	49.20	Trasporto ferroviario di merci
01	Ferroviario	49.20.0	Trasporto ferroviario di merci

<b>ID_ART</b>	<b>Settore</b>	<b>Codice ATECO</b>	<b>Descrizione Codice ATECO</b>
01	Ferroviario	49.20.00	Trasporto ferroviario di merci
01	Ferroviario	52.21	Attività dei servizi connessi ai trasporti terrestri
01	Ferroviario	52.21.1	Gestione di infrastrutture ferroviarie
01	Ferroviario	52.21.10	Gestione di infrastrutture ferroviarie
01	Ferroviario	52.24.3	Movimento merci relativo a trasporti ferroviari
01	Ferroviario	52.24.30	Movimento merci relativo a trasporti ferroviari
01	Ferroviario	52.21.4	Gestione di centri di movimentazione merci (interporti)
01	Ferroviario	52.21.40	Gestione di centri di movimentazione merci (interporti)
02	Autostradale	42.11	Costruzione di strade e autostrade
02	Autostradale	42.11.0	Costruzione di strade, autostrade e piste aeroportuali
02	Autostradale	42.11.00	Costruzione di strade, autostrade e piste aeroportuali
02	Autostradale	52.21	Attività dei servizi connessi ai trasporti terrestri
02	Autostradale	52.21.2	Gestione di strade, ponti, gallerie
02	Autostradale	52.21.20	Gestione di strade, ponti, gallerie
03	Marittimo	50	TRASPORTO MARITTIMO E PER VIE D'ACQUA
03	Marittimo	50.1	TRASPORTO MARITTIMO E COSTIERO DI PASSEGGERI
03	Marittimo	50.10	Trasporto marittimo e costiero di passeggeri
03	Marittimo	50.10.0	Trasporto marittimo e costiero di passeggeri
03	Marittimo	50.10.00	Trasporto marittimo e costiero di passeggeri
03	Marittimo	50.2	TRASPORTO MARITTIMO E COSTIERO DI MERCI
03	Marittimo	50.20	Trasporto marittimo e costiero di merci
03	Marittimo	50.20.0	Trasporto marittimo e costiero di merci
03	Marittimo	50.20.00	Trasporto marittimo e costiero di merci
03	Marittimo	50.3	TRASPORTO DI PASSEGGERI PER VIE D'ACQUA INTERNE
03	Marittimo	50.30	Trasporto di passeggeri per vie d'acqua interne
03	Marittimo	50.30.0	Trasporto di passeggeri per vie d'acqua interne (inclusi i trasporti lagunari)
03	Marittimo	50.30.00	Trasporto di passeggeri per vie d'acqua interne (inclusi i trasporti lagunari)
03	Marittimo	50.4	TRASPORTO DI MERCI PER VIE D'ACQUA INTERNE
03	Marittimo	50.40	Trasporto di merci per vie d'acqua interne
03	Marittimo	50.40.0	Trasporto di merci per vie d'acqua interne
03	Marittimo	50.40.00	Trasporto di merci per vie d'acqua interne
03	Marittimo	52.29.21	Intermediari dei trasporti

ID_ART	Settore	Codice ATECO	Descrizione Codice ATECO
03	Marittimo	77.34	Noleggio di mezzi di trasporto marittimo e fluviale
03	Marittimo	77.34.0	Noleggio di mezzi di trasporto marittimo e fluviale
03	Marittimo	77.34.00	Noleggio di mezzi di trasporto marittimo e fluviale
03	Marittimo	52.24.2	Movimento merci relativo a trasporti marittimi e fluviali
03	Marittimo	52.24.20	Movimento merci relativo a trasporti marittimi e fluviali
03	Marittimo	52.22.09	Altre attività dei servizi connessi al trasporto marittimo e per vie d'acqua
04	TPL - Trasporto nazionale e locale connotato da oneri di servizio pubblico	49.3	ALTRI TRASPORTI TERRESTRI DI PASSEGGERI
04	TPL - Trasporto nazionale e locale connotato da oneri di servizio pubblico	49.31	Trasporto terrestre di passeggeri in aree urbane e suburbane
04	TPL - Trasporto nazionale e locale connotato da oneri di servizio pubblico	49.31.0	Trasporto terrestre di passeggeri in aree urbane e suburbane
04	TPL - Trasporto nazionale e locale connotato da oneri di servizio pubblico	49.31.00	Trasporto terrestre di passeggeri in aree urbane e suburbane
04	TPL - Trasporto nazionale e locale connotato da oneri di servizio pubblico	49.39	Altri trasporti terrestri di passeggeri nca
04	TPL - Trasporto nazionale e locale connotato da oneri di servizio pubblico	49.39.0	Altri trasporti terrestri di passeggeri nca
04	TPL - Trasporto nazionale e locale connotato da oneri di servizio pubblico	52.21.9	Altre attività connesse ai trasporti terrestri nca
04	TPL - Trasporto nazionale e locale connotato da oneri di servizio pubblico	52.21.90	Altre attività connesse ai trasporti terrestri nca
04	TPL - Trasporto nazionale e locale connotato da oneri di servizio pubblico	49.32	Trasporto con taxi, noleggio di autovetture con conducente
04	TPL - Trasporto nazionale e locale connotato da oneri di servizio pubblico	49.32.1	Trasporto con taxi
04	TPL - Trasporto nazionale e locale connotato da oneri di servizio pubblico	49.32.10	Trasporto con taxi
04	TPL - Trasporto nazionale e locale connotato da oneri di servizio pubblico	49.32.2	Trasporto mediante noleggio di autovetture da rimessa con conducente
04	TPL - Trasporto nazionale e locale connotato da oneri di servizio pubblico	49.32.20	Trasporto mediante noleggio di autovetture da rimessa con conducente
06	Autotrasporto e Logistica	49.4	TRASPORTO DI MERCI SU STRADA E SERVIZI DI TRASLOCO
06	Autotrasporto e Logistica	49.41	Trasporto di merci su strada
06	Autotrasporto e Logistica	49.41.0	Trasporto di merci su strada
06	Autotrasporto e Logistica	49.41.00	Trasporto di merci su strada
06	Autotrasporto e Logistica	49.42	Servizi di trasloco
06	Autotrasporto e Logistica	52	MAGAZZINAGGIO E ATTIVITÀ DI SUPPORTO AI TRASPORTI
06	Autotrasporto e Logistica	52.1	MAGAZZINAGGIO E CUSTODIA
06	Autotrasporto e Logistica	52.10	Magazzinaggio e custodia
06	Autotrasporto e Logistica	52.10.1	Magazzini di custodia e deposito per conto terzi

ID_ART	Settore	Codice ATECO	Descrizione Codice ATECO
06	Autotrasporto e Logistica	52.10.10	Magazzini di custodia e deposito per conto terzi
06	Autotrasporto e Logistica	52.21.60	Attività di traino e soccorso stradale
06	Autotrasporto e Logistica	52.29	Altre attività di supporto connesse ai trasporti
06	Autotrasporto e Logistica	52.29.1	Spedizionieri e agenzie di operazioni doganali
06	Autotrasporto e Logistica	52.29.10	Spedizionieri e agenzie di operazioni doganali
06	Autotrasporto e Logistica	52.29.2	Intermediari dei trasporti, servizi logistici
06	Autotrasporto e Logistica	52.29.21	Intermediari dei trasporti
06	Autotrasporto e Logistica	52.29.22	Servizi logistici relativi alla distribuzione delle merci
06	Autotrasporto e Logistica	52.24.4	Movimento merci relativo ad altri trasporti terrestri
06	Autotrasporto e Logistica	52.24.40	Movimento merci relativo ad altri trasporti terrestri
06	Autotrasporto e Logistica	53	SERVIZI POSTALI E ATTIVITÀ DI CORRIERE
06	Autotrasporto e Logistica	53.1	ATTIVITÀ POSTALI CON OBBLIGO DI SERVIZIO UNIVERSALE
06	Autotrasporto e Logistica	53.10	Attività postali con obbligo di servizio universale
06	Autotrasporto e Logistica	53.10.0	Attività postali con obbligo di servizio universale
06	Autotrasporto e Logistica	53.10.00	Attività postali con obbligo di servizio universale
06	Autotrasporto e Logistica	53.2	ALTRE ATTIVITÀ POSTALI E DI CORRIERE
06	Autotrasporto e Logistica	53.20	Altre attività postali e di corriere senza obbligo di servizio universale
06	Autotrasporto e Logistica	53.20.0	Altre attività postali e di corriere senza obbligo di servizio universale
06	Autotrasporto e Logistica	53.20.00	Altre attività postali e di corriere senza obbligo di servizio universale
05	Trasporto Aereo	51	TRASPORTO AEREO
05	Trasporto Aereo	51.1	TRASPORTO AEREO DI PASSEGGERI
05	Trasporto Aereo	51.10	Trasporto aereo di passeggeri
05	Trasporto Aereo	51.10.1	Trasporto aereo di linea di passeggeri
05	Trasporto Aereo	51.10.10	Trasporto aereo di linea di passeggeri
05	Trasporto Aereo	51.10.2	Trasporto aereo non di linea di passeggeri; voli charter
05	Trasporto Aereo	51.10.20	Trasporto aereo non di linea di passeggeri; voli charter
05	Trasporto Aereo	51.2	TRASPORTO AEREO DI MERCI E TRASPORTO SPAZIALE
05	Trasporto Aereo	51.21	Trasporto aereo di merci
05	Trasporto Aereo	51.21.0	Trasporto aereo di merci
05	Trasporto Aereo	51.21.00	Trasporto aereo di merci
05	Trasporto Aereo	51.22	Trasporto spaziale
05	Trasporto Aereo	51.22.0	Trasporto spaziale
05	Trasporto Aereo	52.23	Attività dei servizi connessi al trasporto aereo

ID_ART	Settore	Codice ATECO	Descrizione Codice ATECO
05	Trasporto Aereo	52.23.0	Attività dei servizi connessi al trasporto aereo
05	Trasporto Aereo	52.23.00	Attività dei servizi connessi al trasporto aereo
05	Trasporto Aereo	52.24.1	Movimento merci relativo a trasporti aerei
05	Trasporto Aereo	52.24.10	Movimento merci relativo a trasporti aerei

### 3.2 Durata

- La durata dell'appalto è di 12 mesi a partire dall'avvio del servizio.

### 3.3 Organizzazione

- Accesso simultaneo: Il servizio banca dati e dei documenti delle imprese, con accesso simultaneo di **5 (cinque) utenze**;
- Salvare ricerche: Il servizio Banca dati e documenti delle imprese dovrà, altresì, permettere di salvare le ricerche effettuate su richiesta dell'utente in maniera facile e trasparente, in locale o in aree appositamente predisposte;
- Help desk: Il fornitore dovrà mettere a disposizione un servizio di help desk al fine di poter segnalare problematiche o richiedere assistenza sull'uso e la funzionalità della banca dati.

### 3.4 Formazione ed assistenza tecnica

Nel servizio si intende ricompresa la formazione, a cura e spese del fornitore, sull'utilizzo della banca dati da erogare on site nella sede di Torino dell'Autorità. Le attività di formazione si intendono comprensive anche della fornitura della **documentazione didattica di supporto**.

### 3.5 Reportistica e rendicontazione

Dovrà essere fornita, con cadenza trimestrale, oltre che eventualmente ed in aggiunta su esplicita richiesta dell'Autorità, una reportistica di dettaglio comprensiva degli indicatori dell'andamento del servizio. Il sistema di rendicontazione dovrà essere utilizzato anche per il controllo dei livelli di servizio di cui al successivo paragrafo 3.7: dovrà pertanto essere in grado di rilevare tutti gli eventi necessari per la loro consuntivazione al fine di monitorare la conformità ai requisiti del servizio. In particolare, il sistema dovrà assicurare le seguenti funzioni:

- acquisizione dei dati di dettaglio necessari alla determinazione dei livelli di servizio con riferimento alla finestra temporale di osservazione:
  - Disponibilità del servizio (up-time) del servizio;
  - utente\_download, data\_download, azienda relativi ai download effettuati dal personale ART per la reportistica direzionale interna;
- produzione di reportistica sui livelli di servizio monitorati;
- memorizzazione affidabile e riservata dei dati archiviati e della reportistica;

Tutta la reportistica relativa al servizio dovrà essere archiviata per la durata contrattuale a cura dell'Aggiudicatario e resa accessibile su richiesta di ART in formato elettronico modificabile (Excel o csv).

### 3.6 Verifica di conformità del servizio

L'Aggiudicatario, entro 15 giorni dalla stipula del contratto e prima dell'avvio del servizio, dovrà predisporre quanto necessario al fine di consentire all'Autorità una verifica di conformità del servizio, rispetto ai requisiti esposti nel presente Capitolato Tecnico.

La verifica di conformità avverrà sulla base delle indicazioni dell'Autorità e nel rispetto del presente Capitolato Tecnico, secondo le specifiche presentate in sede di presentazione dell'offerta e approvate dall'Autorità.

La verifica di conformità sarà effettuata dal Direttore dell'Esecuzione, congiuntamente ad un rappresentante dell'Aggiudicatario. In sede di verifica di conformità, il Direttore dell'esecuzione chiederà l'effettuazione di ogni

prova reputata opportuna al fine della verifica della completa rispondenza di quanto offerto dall'Aggiudicatario rispetto alle richieste dell'Autorità.

Al termine della verifica di conformità, verrà redatto apposito Verbale che, se favorevole, riporterà la data concordata a partire dalla quale avrà avvio il servizio di banca dati e documenti delle imprese. L'eventuale esecuzione di verifiche di conformità parziali non esime l'Aggiudicatario dall'esecuzione di una verifica di conformità finale per l'intero servizio.

### **3.7 Livelli di servizio e penali**

Per tutto il periodo di durata del servizio i malfunzionamenti, di qualsiasi natura, dovranno essere gestiti e risolti con intervento da parte di personale qualificato dell'Aggiudicatario.

La classificazione prevede tre categorie in funzione del livello di severità del malfunzionamento e della gravità delle conseguenze che esso comporta.

In particolare il malfunzionamento viene classificato nelle seguenti tre categorie:

- 1)** Bloccante – livello di Severità 1: ART ovvero gli utenti finali non sono in grado di usufruire del servizio per indisponibilità dello stesso o perché le sue prestazioni risultano decisamente degradate. Si tratta di situazioni in cui risulta impedita la fruibilità dei i servizi in tutto o in parte.
- 2)** Non bloccante critico – livello di Severità 2: ART o gli utenti finali sono in grado di usufruire del servizio anche se le prestazioni dello stesso risultano degradate in alcune sue componenti ritenute critiche dall'Amministrazione. Si tratta di quelle situazioni in cui è impedita la possibilità di effettuare il download di dati o documenti, ma non sono compromesse le funzionalità principali di ricerca.
- 3)** Non bloccante non critico – livello di Severità 3: ART o gli utenti finali sono in grado di usufruire dei servizi anche se le prestazioni risultano degradate in alcune componenti ritenute non critiche dall'Amministrazione. Si tratta di tutti i casi di comportamenti anomali che non ricadono nelle tipologie precedenti e che non pregiudicano l'operatività ordinaria dei servizi presenti nell'ambiente dedicato ad ART.

In relazione a tale classificazione, l'Aggiudicatario dovrà garantire i seguenti livelli di servizio:

<p>Tempo di risposta al disservizio<sup>1</sup></p>	<p><b>Bloccante - Severità 1:</b> entro 10 minuti nel 100% dei casi.</p> <p><b>Non bloccante critico - Severità 2:</b> entro 20 minuti nel 100% dei casi.</p> <p><b>Non bloccante non critico - Severità 3:</b> entro 60 minuti nel 100% dei casi.</p>
---	--

<p>Tempo di ripristino<sup>2</sup></p>	<p><b>Bloccante - Severità 1:</b> o entro 2 ore nel 95% dei casi; o entro 6 ore nel 100% dei casi.</p> <p><b>Non bloccante critico - Severità 2:</b> o entro 4 ore nel 95% dei casi ore; o entro 8 ore nel 100% dei casi.</p> <p><b>Non bloccante non critico - Severità 3:</b> o entro 1 giorno lavorativo (8 ore) nel 95% dei casi; o entro 2 giorni lavorativi (16 ore) nel 100% dei casi.</p>
--	---

Per quanto concerne i disservizi di Severità 1 è inoltre richiesto che entro 3 giorni lavorativi dalla risoluzione degli stessi, venga fornito ad ART un incident report ufficiale che riporti almeno i riferimenti temporali di tutte le fasi del guasto, la descrizione puntuale e le cause di quanto accaduto, le azioni messe in atto per risolverlo, insieme alla specifica delle modifiche di configurazione effettuate, oltre agli eventuali miglioramenti proposti per minimizzare i rischi che il disservizio possa ripetersi.

Il Periodo di osservazione (Poss) utilizzato per il calcolo di tutti i livelli di servizio ai quali sono associate le relative penali è stabilito in 3 (tre) mesi solari consecutivi.

Il livello di severità dei disservizi verrà classificato nella fase di segnalazione e prima diagnosi, in caso di mancato accordo tra le parti, la classificazione sarà quella indicata dall'Autorità, a suo insindacabile giudizio.

Si riportano di seguito i livelli di servizio contrattuali, di seguito indicati con il termine "SLA Target" per la misura dei livelli di qualità e, ove previste, le relative penali da applicare in caso di non rispetto dei livelli predefiniti.

Il termine **IS** indica **l'Importo alla base del calcolo delle penali**, pari all'ammontare del valore del costo del servizio omnicomprensivo (IVA esclusa) ripartito per il periodo di osservazione contrattuale (Poss), per l'erogazione di tutti i servizi definiti nel Capitolato Tecnico.

PARAMETRO	SLA TARGET	PENALE
Disponibilità del servizio	99,9%	% di IS per ogni 0,5% di scostamento in diminuzione

<sup>1</sup> Tempo intercorrente tra la segnalazione del disservizio da parte dell'utente e la segnalazione all'utente della diagnosi di massima e della previsione dei tempi di ripristino. Il tempo è calcolato all'interno della finestra temporale di erogazione. Per essere considerata utile ai fini del calcolo di questo parametro, la risposta al disservizio a seguito della prima verifica dell'ambito della segnalazione e della diagnosi dovrà essere effettuata in maniera non automatizzata. Pertanto non potrà ritenersi valido il solo riscontro via mail o sms, o altro strumento automatico di risposta alle segnalazioni.

<sup>2</sup> Intervallo di tempo misurato in ore e minuti, calcolato all'interno della finestra temporale di erogazione del servizio, che intercorre tra la segnalazione del disservizio da parte dell'utente e la chiusura dello stesso.

Tempo di risposta al disservizio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bloccante - Severità 1:           <ul style="list-style-type: none"> <li>○ entro 10 minuti nel 100% dei casi.</li> </ul> </li> <li>• Non bloccante critico - Severità 2:           <ul style="list-style-type: none"> <li>○ entro 20 minuti nel 100% dei casi.</li> </ul> </li> <li>• Non bloccante non critico - Severità 3:           <ul style="list-style-type: none"> <li>○ entro 60 minuti nel 100% dei casi.</li> </ul> </li> </ul>	1% di IS per ogni 1,5% di scostamento in diminuzione realizzato
Tempo di ripristino	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bloccante - Severità 1:           <ul style="list-style-type: none"> <li>○ entro 2 ore nel 95% dei casi.</li> <li>○ entro 6 ore nel 100% dei casi.</li> </ul> </li> <li>• Non bloccante critico - Severità 2:           <ul style="list-style-type: none"> <li>○ entro 4 ore nel 95% dei casi;</li> <li>○ entro 8 ore nel 100% dei casi.</li> </ul> </li> <li>• Non bloccante non critico - Severità 3:           <ul style="list-style-type: none"> <li>○ entro 1 giorno lavorativo (8 ore) nel 95% dei casi;</li> <li>○ entro 2 giorni lavorativi (16 ore) nel 100% dei casi.</li> </ul> </li> </ul>	1% di IS per ogni 1% di scostamento in diminuzione realizzato