

DM PA garantisce la disponibilità dei servizi secondo i seguenti SLA (Service Level Agreement):

Disponibilità del network verso Internet del Data Center >= 99,5%

Dove:

- Disponibilità del network Data Center verso Internet = $((\text{Ore di Disponibilità Effettiva} + \text{Ore di Indisponibilità Ammissibile}) * 100) / \text{Ore Schedulate}$
- Ore di Disponibilità Effettiva = sono le ore nel mese, comprese nelle ore schedulate, durante le quali l'accesso ad Internet è disponibile
- Ore di Indisponibilità Ammissibile = sono le ore nel mese, comprese nelle ore schedulate, durante le quali l'accesso ad Internet non è disponibile a seguito di fermo programmato o concordato del servizio
- Ore Schedulate = Sono le ore nel mese durante le quali il collegamento deve essere disponibile (numero di giorni di calendario nel mese moltiplicato per 24 ore)

Disponibilità del server applicativo >= 98%

Dove:

- Disponibilità del Server Applicativo % = $((\text{Ore di Disponibilità Effettiva} + \text{Ore di Indisponibilità Ammissibile}) * 100) / \text{Ore Schedulate (Orario di Misurazione) nel mese}$
- Ore di Disponibilità Effettiva = sono le ore nel mese, comprese nelle ore schedulate, durante le quali il servizio è disponibile.
- Ore di Indisponibilità Ammissibile = sono le ore nel mese, comprese nelle ore schedulate, durante le quali il servizio non è disponibile a seguito di fermo programmato o concordato del servizio.
- Ore Schedulate = sono le ore nel mese durante le quali gli SLA vengono misurati (orario di misurazione dalle 08:30 alle 18:30 dal Lunedì al Venerdì non festivi).

Presidio del servizio:

Il servizio è presidiato da personale DM PA in grado di fornire assistenza (Help Desk) secondo i seguenti orari:

- Servizio di Call Center sw applicativo Sebina: dal lunedì al venerdì, non festivi, dalle 09.00 alle 12.30 e dalle 14.30 alle 17.00;
- Contact Center Internet Data Center: presidio operativo e sistemistico dal lunedì al venerdì, non festivi, dalle 08.30 alle ore 18.30, casella telefonica vocale (il cui numero, verrà ufficializzato a seguito della firma del presente documento contrattuale) o email (il cui indirizzo, verrà ufficializzato a seguito della firma

del presente documento contrattuale) per segnalazione di eventuali anomalie (con eventuale recall del personale sistemistico durante l'orario di presidio) attiva H24 (eventuali interventi saranno effettuati solo durante l'orario di presidio)

- Supporto Tecnico Sistemistico, assistenza utenti (configurazione logica e fisica dei posti di lavoro e ogni attività tesa all'ottimale funzionamento dei servizi), monitoraggio del collegamento con l'Indice Nazionale: dal lunedì al venerdì nell'ambito delle 36 ore settimanali sopra descritte;

Sono considerati giorni festivi il sabato, la domenica e tutte le festività in data fissa o mobile a livello nazionale.

Il mancato raggiungimento degli SLA per cause imputabili a DM PA, darà luogo all'applicazione di penali determinate nella misura dello 1 x 1000 dell'ammontare netto contrattuale ogni tre punti percentuali sotto la soglia SLA definita.

Aggiornamenti e variazioni della procedura:

Manutenzione correttiva ed evolutiva del Software. DM PA, provvederà ad apportare gli aggiornamenti e/o le modifiche atte a rimuovere eventuali malfunzionamenti e a migliorare le prestazioni dei programmi sotto il profilo funzionale applicativo e/o operativo che, a proprio giudizio e tenendo conto delle richieste provenienti dai Clienti, risultino utili per un più efficace funzionamento dei programmi stessi, rendendole disponibili on-line a tutti i Clienti.