

ALLEGATO D – LIVELLI DI SERVIZIO

REVISIONI	VERS.	DATA	DESCRIZIONE	AUTORE
	1	03/03/2023	Prima stesura	Savino Salatto
	2	30/07/2025	Seconda stesura	Martina Palanca

VALIDATO DA	Roberto Martina	DATA 30/07/2025	FIRMA
APPROVATO DA	Roberto Martina	DATA 30/07/2025	FIRMA

INDICE

1. OGGETTO DI FORNITURA	4
1.1. AMBITO DI APPLICAZIONE	4
1.2. OBIETTIVI DEL SERVIZIO DI APPLICATION MAINTENANCE	4
1.3. OBIETTIVI DEL SERVIZIO DI APPLICATION MANAGEMENT	4
1.4. SERVIZI PREVISTI E REPERIBILITÀ	4
1.5. HELP DESK DI II LIVELLO	4
1.6. MANUTENZIONE CORRETTIVA	5
1.7. MANUTENZIONE ADATTIVA	5
1.8. MANUTENZIONE EVOLUTIVA	5
1.9. SUPPORTO OPERATIVO A RICHIESTA (SUPPORTO RICHIESTE SALTUARIE)	5
1.10. SUPPORTO FUORI DALL'ORARIO LAVORATIVO PREVISTO	5
1.11. MONITORAGGIO PROATTIVO	6
2. MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO, MODELLO OPERATIVO, ORGANIZZAZIONE E PROCESSI	7
2.1. HELP DESK II LIVELLO	7
2.2. MANUTENZIONE CORRETTIVA IN AMBITO	7
2.3. MANUTENZIONE CORRETTIVA NON IN AMBITO	7
2.4. MANUTENZIONE EVOLUTIVA	7
2.5. SUPPORTO OPERATIVO PIANIFICATO (REPERIBILITÀ E CONTROLLO)	8
2.6. REPORTISTICA (CONTROLLO E REPORTING)	8
3. LIVELLI DI SERVIZIO	10
3.1. LIVELLI DI SERVIZIO PER APPLICATION MANAGEMENT	10
3.2. LIVELLI DI SERVIZIO DELLA FARM CWBT	10
4. STANDARD	12
4.1. RILASCIO DEL SOFTWARE	12
4.2. ACCESSO AGLI AMBIENTI DI SVILUPPO E INTEGRAZIONE	12
4.3. ACCESSO AGLI AMBIENTI DI COLLAUDO E PRODUZIONE	12
5. LUOGO DI LAVORO	12
6. PERIODO DI RIFERIMENTO	12
7. RESPONSABILITÀ	12
8. OPZIONE DI BONUS-MALUS	13

CLASSIFICAZIONE DOCUMENTO:**RISERVATO**

Codice Web Banking Technology – CF/PI: 03577200987

<https://www.cwbt.it>

Via Venezia, 92/b – 35131 Padova (PD)

info@cwbt.it**ISO/IEC 27001:2024****Nr. IT.25.0111.00.ISM**

Tutte le informazioni riportate nel presente documento non possono essere utilizzate in toto o in parte, né cedute o riprodotte senza il permesso scritto.

CWBT	Allegato D – Livelli di Servizio	Data emissione: 30/07/2025	Pag: 3/ 13
-------------	----------------------------------	-------------------------------	---------------

CLASSIFICAZIONE DOCUMENTO:

Codice Web Banking Technology – CF/PI: 03577200987

Via Venezia, 92/b – 35131 Padova (PD)

RISERVATO

<https://www.cwbt.it>

info@cwbt.it

ISO/IEC 27001:2024

Nr. IT.25.0111.00.ISM

Tutte le informazioni riportate nel presente documento non possono essere utilizzate in toto o in parte, né cedute o riprodotte senza il permesso scritto.

1. OGGETTO DI FORNITURA

1.1. AMBITO DI APPLICAZIONE

Il perimetro di riferimento del servizio di **Application Management** e **Application Maintenance** è applicabile alle soluzioni descritte nell' "Allegato A - Offerta Commerciale" nella sezione "Soluzioni/Applicazioni in Ambito del Servizio".

1.2. OBIETTIVI DEL SERVIZIO DI APPLICATION MAINTENANCE

Scopo principale del servizio di **Application Maintenance** consiste nel:

- garantire al CLIENTE un software libero da difetti, siano essi di natura interna (generati dal codice prodotto internamente) sia essi di natura esterna (associati a librerie di terze parti utilizzate);
- garantire al CLIENTE un software aggiornato in termini di efficienza e aggiornamento di librerie in linea con i più recenti standard di sicurezza.

Il Servizio di Application Maintenance deve operare nel rispetto del principio di "*miglioramento continuo*" mediante il quale si devono garantire le funzionalità delle applicazioni in ambito, nel rispetto degli standard di sicurezza aziendali ispirati alle "*best practice*" di settore.

1.3. OBIETTIVI DEL SERVIZIO DI APPLICATION MANAGEMENT

Scopo principale del servizio di **Application Management** consiste nel:

- assegnare al Fornitore la gestione e l'esecuzione del servizio atto a mantenere e migliorare la qualità delle Applicazioni in ambito, al fine di evadere le richieste degli utenti, degli enti interni di controllo;
- concordare con il CLIENTE una metodologia di lavoro che governi il rapporto reciproco nell'interesse di entrambe le PARTI, e nel rispetto dei tempi di esecuzione e della conformità alle specifiche concordate;
- gestire il parco applicativo presso i sistemi di CWBT per erogare un servizio 24x7.

Il Servizio di Application Management deve operare nel rispetto del principio di "*miglioramento continuo*" mediante il quale si devono ricercare e porre in essere le azioni più opportune per migliorare nel tempo il livello e la qualità del servizio, nel rispetto di quanto descritto di seguito.

1.4. SERVIZI PREVISTI E REPERIBILITÀ

I servizi previsti sono indicati nell'Allegato A – Offerta Commerciale nella sezione "Servizi Previsti".

L'orario concordato sul quale viene definito il termine "ore lavorative" è da intendersi come:

- **orario lavorativo:** dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9:00 alle ore 18:00.

Tale orario può essere esteso opzionalmente secondo le definizioni indicate nell'"Allegato A".

1.5. HELP DESK DI II LIVELLO

Il servizio, erogato per le applicazioni in ambito, fornisce l'interfaccia verso il CLIENTE per le seguenti attività:

- acquisizione delle richieste di servizio (ticket) relative alla segnalazione di malfunzionamenti e disservizi;
- controllo dello stato delle richieste.

CLASSIFICAZIONE DOCUMENTO:

Codice Web Banking Technology – CF/PI: 03577200987

Via Venezia, 92/b – 35131 Padova (PD)

ISO/IEC 27001:2024

RISERVATO

<https://www.cwbt.it>

info@cwbt.it

Nr. IT.25.0111.00.ISM

Tutte le informazioni riportate nel presente documento non possono essere utilizzate in toto o in parte, né cedute o riprodotte senza il permesso scritto.

- controllo del corretto funzionamento dell'applicazione

Le richieste di servizio sono convogliate dagli Utenti finali verso la struttura di Help Desk di 1° livello e da questa eventualmente smistate alla struttura del CLIENTE. CWBT, con la collaborazione delle risorse del CLIENTE, smisterà quelle di natura applicativa al proprio gruppo di lavoro o ad altre strutture ove necessario.

1.6. MANUTENZIONE CORRETTIVA

Per **Manutenzione Correttiva** si intendono gli interventi volti ad identificare e correggere, anche con soluzioni temporanee, malfunzionamenti nella logica e nel funzionamento delle Applicazioni in ambito una volta che queste vengono installate all'interno dell'infrastruttura del CLIENTE o di CWBT. CWBT comunicherà e condividerà con il CLIENTE le soluzioni ai malfunzionamenti e, in caso di comprovata impossibilità ad identificare una correzione anche temporanea, CWBT effettuerà una valutazione congiunta con il CLIENTE circa le attività da intraprendere.

1.7. MANUTENZIONE ADATTIVA

Per **Manutenzione Adattiva** si intendono gli interventi di adeguamento alle Applicazioni in ambito associate al servizio di Application Maintenance.

CWBT, procedendo internamente e in completa autonomia alla verifica costante della soluzione e delle librerie di terze parti utilizzate, procede alla attività di fix al fine di raggiungere il livello di sicurezza puntuale, efficace ed efficiente.

CWBT, venuto a conoscenza di eventuali *security issue* informa il CLIENTE comunicando la realizzazione di una nuova versione del software e concorda con lo stesso il minor tempo possibile per poter aggiornare la versione attualmente in esercizio con la nuova release prodotta.

1.8. MANUTENZIONE EVOLUTIVA

Per **Manutenzione Evolutiva** si intendono gli interventi di modifica alle Applicazioni in ambito finalizzati al miglioramento o all'adeguamento delle funzionalità o dovuti ai cambiamenti di piattaforma tecnologica oppure all'installazione di nuove versioni/release/moduli del Software di Base. Sono compresi gli interventi volti a rispondere a nuove esigenze organizzative o di business del CLIENTE, attraverso l'introduzione di nuove funzionalità ad applicazioni esistenti a fronte di nuovi requisiti.

Per tale tipologia il CLIENTE apre una "**Change Request**" per ogni intervento richiesto. Ogni "**Change Request**" sarà stimata con offerte aggiuntive e pianificata in accordo con il CLIENTE.

1.9. SUPPORTO OPERATIVO A RICHIESTA (SUPPORTO RICHIESTE SALTUARIE)

Per **Supporto Operativo** si intende la realizzazione di funzioni aggiuntive alle applicazioni in ambito, di carattere temporaneo, con lo scopo di soddisfare specifici interessi in relazione a nuove indagini/ricerche di informazioni (es. analisi di dati, estrazioni spot su basi dati in ambito, ecc.).

Tali realizzazioni, pur non necessitando di una **Change Request** specifica, saranno tracciate e documentate separatamente dalle altre attività e potranno prevedere dei costi aggiuntivi per le quali il CLIENTE ne dovrà essere informato.

1.10. SUPPORTO FUORI DALL'ORARIO LAVORATIVO PREVISTO

Per **Supporto Extra Operativo** si intende l'attività svolta al di fuori dall'orario previsto e concordato nell' "Allegato A – Offerta Commerciale", per attività sistemiche che non dipendano direttamente dalla soluzione di CWBT. Tali attività sono da considerarsi escluse dalla presente offerta e coperte con offerte *ad-hoc* concordate tra le parti.

CWBT	Allegato D – Livelli di Servizio	Data emissione: 30/07/2025	Pag: 6/ 13
-------------	----------------------------------	-------------------------------	---------------

1.11. MONITORAGGIO PROATTIVO

Per **Monitoraggio Proattivo** si intende l'attività svolta all'interno del servizio di **Application Management** orientato al monitoraggio per il corretto funzionamento applicativo al fine di intervenire in modo tempestivo alla risoluzione dei problemi che dovessero verificarsi in ambiente di produzione.

Tali attività sono da considerarsi incluse alla presente offerta e coperte dal servizio di manutenzione correttiva.

CLASSIFICAZIONE DOCUMENTO:

Codice Web Banking Technology – CF/PI: 03577200987

Via Venezia, 92/b – 35131 Padova (PD)

RISERVATO

<https://www.cwbt.it>

info@cwbt.it

ISO/IEC 27001:2024

Nr. IT.25.0111.00.ISM

Tutte le informazioni riportate nel presente documento non possono essere utilizzate in toto o in parte, né cedute o riprodotte senza il permesso scritto.

2. MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO, MODELLO OPERATIVO, ORGANIZZAZIONE E PROCESSI

2.1. HELP DESK II LIVELLO

L'erogazione del Servizio avviene secondo le seguenti modalità:

- acquisizione e gestione dei ticket;
- analisi della causa del malfunzionamento sulla base delle priorità segnalate;
- indicazione immediata della soluzione e/o delle attività di bypass, ove possibile;
- passaggio alla propria struttura di manutenzione correttiva per gli interventi necessari;
- passaggio dei malfunzionamenti, dopo che la loro analisi ha determinato che il problema non è inerente alle piattaforme in ambito a CWBT;
- controllo e aggiornamento dello stato delle richieste.

Per un completo monitoraggio di tutte le richieste di servizio effettuate sarà utilizzato uno strumento di gestione di help desk.

2.2. MANUTENZIONE CORRETTIVA IN AMBITO

La correzione quando CWBT ha modo e lecita possibilità di intervenire direttamente sul codice sorgente. Vengono incluse nel servizio tutte le attività necessarie per gestire e per correggere i malfunzionamenti. In particolare la rilevazione di un malfunzionamento può avvenire:

- nell'ambito del monitoraggio previsto dal servizio di Supporto Operativo Programmato;
- su segnalazione del CLIENTE mediante Ticket di anomalia.

Nel primo caso CWBT deve avvisare il CLIENTE che provvederà alla tracciatura della richiesta.

Gli interventi di Manutenzione Correttiva saranno classificati congiuntamente al CLIENTE e CWBT secondo la tabella di priorità:

- A1 = **Urgente**: Errore bloccante senza soluzione alternativa temporanea
- A2 = **Medio/Alta**: Errore non bloccante con soluzione alternativa temporanea
- A3 = **Pianificabile**: Il malfunzionamento degrada la funzionalità dell'applicazione

Qualora siano necessari interventi che richiedono accessi per la modifica della base dati di produzione per correggere situazioni anomale che abbiano rilevanza sull'erogazione del Servizio, questi dovranno essere sempre e comunque autorizzati dal CLIENTE.

Ogni attività prevista è coperta dal servizio "Manutenzione Correttiva".

2.3. MANUTENZIONE CORRETTIVA NON IN AMBITO

In presenza di malfunzionamenti riscontrati nelle Applicazioni in ambito, ma la cui origine sia da imputare, a seguito dell'analisi condotta da CWBT, a Software non in ambito, CWBT fornirà il supporto necessario all'individuazione della problematica. Il CLIENTE successivamente instraderà la richiesta a specifici Fornitori Terzi o alle proprie strutture interne.

Le attività qui indicate sono ricomprese nel servizio nei limiti della buona fede, quando il CLIENTE vada a richiedere una copertura che per modalità di richiesta e/o tempistiche e/o frequenza ecceda l'impegno previsto per l'attività di Manutenzione Correttiva.

2.4. MANUTENZIONE EVOLUTIVA

CLASSIFICAZIONE DOCUMENTO:

Codice Web Banking Technology – CF/PI: 03577200987

Via Venezia, 92/b – 35131 Padova (PD)

RISERVATO

<https://www.cwbt.it>

info@cwbt.it

ISO/IEC 27001:2024

Nr. IT.25.0111.00.ISM

Tutte le informazioni riportate nel presente documento non possono essere utilizzate in toto o in parte, né cedute o riprodotte senza il permesso scritto.

La prima parte del processo comprende le seguenti fasi:

- **Pianificazione Preliminare** – L'utente apre una nuova Change Request che viene dapprima esaminata dal CLIENTE e successivamente da CWBT; output di questa fase da parte di CWBT è lo studio di fattibilità corredato da una stima sommaria e la relativa pianificazione di massima;
- **Analisi** – il CLIENTE raccoglie i requisiti formalizzandoli a CWBT che notifica eventuali modifiche alla pianificazione e alla stima di impegno in presenza di variazioni significative rispetto ai requisiti ricevuti nella fase di Pianificazione Preliminare. Il CLIENTE valida la soluzione individuata con la relativa stima e pianificazione;
- **Disegno** – il Fornitore realizza l'Analisi Tecnica di dettaglio della Change Request.

La seconda parte del processo schematizza le seguenti fasi:

- **Realizzazione** – CWBT realizza i nuovi programmi software o modifica quelli esistenti, effettua i test;
- **Test** – Questa fase comprende diverse tipologie e livelli di test atti a verificare la qualità e la rispondenza alle specifiche del prodotto rilasciato. CWBT effettua i necessari test presso il CLIENTE volti a garantire il corretto funzionamento del software modificato/rilasciato, la corretta integrazione con il software già in essere e l'assenza di errori di regressione sul parco applicativo in ambito; il CLIENTE e gli utenti eseguono un ulteriore Test con il solo obiettivo di verificare che l'intervento effettuato soddisfi pienamente i requisiti utente formalizzati.
Per quanto ovvio si precisa che disservizi generati da attività svolte dal Fornitore rimangono a carico dello stesso.
- **Rilascio in produzione** - Attività erogata da CWBT, previa autorizzazione da parte del CLIENTE, consistente nella predisposizione del pacchetto degli interventi effettuati e nell'esecuzione di tutte le attività necessarie per il rilascio in produzione.

2.5. SUPPORTO OPERATIVO PIANIFICATO (REPERIBILITÀ E CONTROLLO)

Per "Supporto Operativo Pianificato" si intendono gli interventi volti a:

- controllare l'esito della operatività on-line e delle lavorazioni batch nel tentativo di risolvere le anomalie che si dovessero presentare anticipando possibilmente anomalie e disservizi;
- gestire il parco applicativo in ambito supportando le attività di rilascio dei programmi;
- monitorare la qualità delle applicazioni in ambito e individuare interventi migliorativi;
- verificare le performance delle applicazioni in ambito e individuare le eventuali azioni di miglioramento da concordare con il CLIENTE;
- verificare periodicamente la obsolescenza dei programmi in ambito e provvedere all'eventuale pulizia previa concordanza con il CLIENTE;
- pianificare interventi volti ad eliminare eventuali disservizi ricorrenti.

Inoltre, in tale ambito, è attivo un servizio di reperibilità come indicato nell'Allegato A – Offerta Commerciale ad esclusione dei festivi infrasettimanali, che non capitino in giornate target.

Durante la reperibilità il CLIENTE potrà contattare il personale reperibile per segnalare anomalie o malfunzionamenti.

E' inoltre previsto il controllo dell'esito delle lavorazioni notturne delle applicazioni in ambito con l'obiettivo di segnalare al CLIENTE in maniera tempestiva l'eventuale anomalia per la gestione delle situazioni anomale.

La comunicazione delle anomalie dovrà avvenire attraverso l'impiego del sistema di posta elettronica all'indirizzo che il CLIENTE fornirà quale indirizzo di riferimento.

A tal riguardo si precisa che, nel caso in cui l'anomalia non venga indirizzata, nei modi e tempi previsti, il Fornitore dovrà informare tempestivamente attraverso mezzo telefono i referenti del CLIENTE concordati.

2.6. REPORTISTICA (CONTROLLO E REPORTING)

Il servizio ha lo scopo di fornire al CLIENTE un Report Mensile nel quale verranno indicati:

CLASSIFICAZIONE DOCUMENTO:

Codice Web Banking Technology – CF/PI: 03577200987

Via Venezia, 92/b – 35131 Padova (PD)

RISERVATO

<https://www.cwbt.it>

info@cwbt.it

ISO/IEC 27001:2024

Nr. IT.25.0111.00.ISM

Tutte le informazioni riportate nel presente documento non possono essere utilizzate in toto o in parte, né cedute o riprodotte senza il permesso scritto.

- elenco delle attività in corso d'opera, quelle completate nel periodo di riferimento e le nuove richieste pervenute;
- elenco dei tempi di risoluzione delle segnalazioni (SLA Report mensile) e dei Livelli di Servizio erogati nel periodo, in relazione agli obiettivi definiti nella sezione "Livelli di servizio (Service Level Agreement - SLA)" secondo lo standard del CLIENTE.
- eventuale piano per correggere eventuali deviazioni dei livelli di servizio erogati rispetto a quelli attesi;
- eventuale piano di miglioramento costituito da un elenco di azioni da intraprendere per migliorare la qualità e i livelli di servizio erogati nel caso in cui sia stato richiesto il servizio di manutenzione adattiva.

3. LIVELLI DI SERVIZIO

3.1. LIVELLI DI SERVIZIO PER APPLICATION MANAGEMENT

Il Livello di Servizio rappresenta l'obiettivo che CWBT deve raggiungere nell'erogazione del servizio.

Il Livello di Servizio è caratterizzato da un valore per ciascun KPI (Key Performance Indicator) detto SLA Target, che rappresenta il valore che CWBT deve raggiungere nei vari servizi erogati.

I livelli di servizio potranno essere modificati durante il periodo di validità del Contratto a fronte della definizione da parte del CLIENTE di livelli di servizio interni al gruppo che differiscano o contrastino con quelli in essere con il Fornitore.

I Livelli di Severità previsti sono:

A1=Urgente: Errore bloccante senza soluzione alternativa temporanea

A2=Medio/Alta: Errore non bloccante con soluzione alternativa temporanea

A3=Pianificabile: Il malfunzionamento degrada la funzionalità dell'applicazione

Il **Tempo di soluzione delle Anomalie (KPI)** è il tempo massimo, espresso in ore, che intercorre fra la segnalazione dell'anomalia, formalizzata dal CLIENTE a CWBT secondo le modalità concordate, e il momento in cui il personale del Fornitore risolve l'anomalia, dopo aver completato l'esame di massima della segnalazione ("problem determination"), informato il CLIENTE del piano d'azione che intende intraprendere per la risoluzione, privilegiando le attività necessarie per la riduzione della severità della segnalazione stessa e indicando soluzioni sia di tipo tecnico che organizzativo.

Per le anomalie di severità A1, A2 la risoluzione potrà consistere anche in una "quick fix" temporanea o in un "workaround" tale da declassare il problema ad una severità più bassa.

Resta in capo al cliente la responsabilità e l'obbligo di predisporre quanto necessario a dare attuazione alla installazione della nuova release laddove le applicazioni in ambito **non** siano installate presso la farm di CWBT.

Servizio	Indicatore	Descrizione indicatore	SLA
Man. Correttiva	A1	Misura il tempo medio di soluzione delle correttive di priorità 1. Tale indicatore viene ottenuto come valore medio di tutti i tempi di soluzione Ti (=Tempo di risoluzione segnalazione i-esima-Tempo di apertura segnalazione i-esima) del 100% dei casi di correttive di priorità 1 analizzati nel periodo di riferimento.	<= 8h lavorative
Man. Correttiva	A2	Misura il tempo medio di soluzione delle correttive di priorità 2. Tale indicatore è ottenuto come valore medio di tutti i tempi di soluzione Ti (=Tempo di risoluzione segnalazione i-esima-Tempo di apertura segnalazione i-esima) del 100% dei casi di correttive di priorità 2 analizzati nel periodo di riferimento.	<= 24h lavorative
Man. Correttiva	A3	Misura il rispetto della pianificazione nella realizzazione delle attività correttive di priorità 3. E' calcolato come rapporto, espresso in percentuale, tra il numero di richieste della tipologia succitata che non hanno rispettato la pianificazione ed il numero di richieste la cui pianificazione ricade nel mese di riferimento	<= 20,00%

3.2. LIVELLI DI SERVIZIO DELLA FARM CWBT

Scopo di questi SLA è quello di garantire un efficace e puntuale erogazione del servizio, fatto salvo l'uso improprio da parte dell'utente.

Ambiente	Obiettivo	Descrizione	SLA
----------	-----------	-------------	-----

CLASSIFICAZIONE DOCUMENTO:

Codice Web Banking Technology – CF/PI: 03577200987

Via Venezia, 92/b – 35131 Padova (PD)

RISERVATO

<https://www.cwbt.it>

info@cwbt.it

ISO/IEC 27001:2024

Nr. IT.25.0111.00.ISM

Tutte le informazioni riportate nel presente documento non possono essere utilizzate in toto o in parte, né cedute o riprodotte senza il permesso scritto.

CWBT	Allegato D – Livelli di Servizio	Data emissione: 30/07/2025	Pag: 11/ 13
-------------	----------------------------------	-------------------------------	----------------

Produzione	24x7	Tempo di disponibilità del servizio.	99.0%
Test	24x7	Tempo di disponibilità del servizio.	99.0%

CLASSIFICAZIONE DOCUMENTO:

RISERVATO

Codice Web Banking Technology – CF/PI: 03577200987

Via Venezia, 92/b – 35131 Padova (PD)

<https://www.cwbt.it>

info@cwbt.it

ISO/IEC 27001:2024

Nr. IT.25.0111.00.ISM

Tutte le informazioni riportate nel presente documento non possono essere utilizzate in toto o in parte, né cedute o riprodotte senza il permesso scritto.

4. STANDARD

La presente sezione ha lo scopo di fornire una descrizione delle regole di sicurezza nella produzione del software e nell'accesso agli ambienti di produzione.

4.1. RILASCIO DEL SOFTWARE

La produzione, conservazione e storicizzazione del software è gestita attraverso processi formali e strumenti specifici definiti dal CLIENTE.

Il ciclo di sviluppo del software prevede il passaggio dello stesso attraverso gli stati/ambienti:

- Sviluppo;
- Collaudo;
- Produzione.

Il Fornitore è responsabile delle attività di Sviluppo e Test di Integrazione e pertanto sarà autorizzato ad effettuare il passaggio del software dallo stato di Sviluppo a quello di Collaudo.

4.2. ACCESSO AGLI AMBIENTI DI SVILUPPO E INTEGRAZIONE

L'accesso agli ambienti e agli strumenti da parte del personale di CWBT avviene attraverso l'utilizzo di strumenti di identificazione e autenticazione assegnati su base individuale (Utenze Nominali).

La richiesta delle utenze avviene secondo la modalità vigente che il CLIENTE definirà in fase di avviamento del servizio.

La tipologia di credenziali assegnate agli utenti e il ciclo di vita associato (generazione, comunicazione, conservazione, utilizzo, rinnovo, sostituzione) è definita e concordata tra le Parti al fine di rispettare le politiche di sicurezza in essere.

I diritti di accesso assegnati agli utenti, per l'accesso ai sistemi e alle applicazioni, soddisfano i principi di need-to-know e privilegio minimo. Il personale di CWBT è in tal senso autorizzato ad accedere agli ambienti di Sviluppo e Integration Test per le piattaforme in ambito.

4.3. ACCESSO AGLI AMBIENTI DI COLLAUDO E PRODUZIONE

La sicurezza dei dati dell'ambiente di esercizio in termini di integrità, riservatezza e disponibilità è definita e controllata dal CLIENTE; il personale di CWBT è vincolato a quanto già riportato nel Contratto in merito alle tematiche di riservatezza.

La tipologia di credenziali assegnate agli utenti e il ciclo di vita associato (generazione, comunicazione, conservazione, utilizzo, rinnovo, sostituzione) è definita dal CLIENTE. I diritti di accesso assegnati agli utenti, per l'accesso ai sistemi e alle applicazioni, soddisfano i principi di need-to-know e privilegio minimo e pertanto in ambiente di produzione saranno assegnati di default utenze abilitate alla sola lettura mentre eventuali abilitazioni in scrittura saranno gestite per periodi temporanei e assegnate ad attività specifiche.

5. LUOGO DI LAVORO

Il luogo di lavoro è attualmente individuato presso la sede Padova in Via Venezia, 92/B.

6. PERIODO DI RIFERIMENTO

Il servizio proposto è da intendersi annuale valido nei periodi indicati nell'Allegato A – Offerta Commerciale nella sezione "Periodo di Riferimento".

7. RESPONSABILITA'

In materia di responsabilità contrattuale troveranno applicazione le norme previste dal Codice Civile.

CLASSIFICAZIONE DOCUMENTO:

Codice Web Banking Technology – CF/PI: 03577200987

Via Venezia, 92/b – 35131 Padova (PD)

RISERVATO

<https://www.cwbt.it>

info@cwbt.it

ISO/IEC 27001:2024

Nr. IT.25.0111.00.ISM

Tutte le informazioni riportate nel presente documento non possono essere utilizzate in toto o in parte, né cedute o riprodotte senza il permesso scritto.

8. OPZIONE DI BONUS-MALUS

Le parti concordano che in caso di mancato raggiungimento delle metriche indicate nel paragrafo relativo ai Livelli di Servizio, CWBT riconoscerà al CLIENTE una quota percentuale in funzione del valore determinato da “SOGLIA MANCATO OBIETTIVO %”, calcolato su base annua come di seguito sotto riportato:

Formula:

$$\text{“SOGLIA MANCATO OBIETTIVO ANNO \%”} = 100 * (\text{“SLA-REALE”} - \text{“SLA-TARGET”}) / \text{“SLA-TARGET”}$$

Tale valore potrà essere sia positivo che negativo e calcolato su base annua.

Nel caso in cui tale valore dovesse essere negativo, significa che il fornitore sta preformando un servizio migliore delle aspettative.

SERVIZIO	SLA-REALE	SOGLIA MANCATO OBIETTIVO	CASH-BACK	Esempio:
A1 Man. Correttiva	X (h)	Tra 0% (incluso) e 12,5% (escluso)	0%	SLA-TARGET 8h lavorative. SLA-REALE: 9h lavorative SOGLIA MANCATO OBIETTIVO = +12,5%
A1 Man. Correttiva	X (h)	Tra 12,5% (incluso) e 100% (escluso)	5%	SLA-TARGET 8h lavorative. SLA-REALE: 12h lavorative SOGLIA MANCATO OBIETTIVO = +50%
A1 Man. Correttiva	X (h)	oltre al 100% (incluso)	10%	SLA-TARGET 8h lavorative. SLA-REALE: 20h lavorative SOGLIA MANCATO OBIETTIVO = +150%

Nel caso in cui il fornitore dovesse performare con un indicatore negativo (caso di over-perform), tale bonus verrà preso in considerazione e utilizzato come valore per mediare con il calcolo del parametro “SOGLIA MANCATO OBIETTIVO ANNO %” per l'anno successivo.

Il riconoscimento del cash-back verrà riconosciuto al CLIENTE sotto forma di sconto per nuove forniture.

CLASSIFICAZIONE DOCUMENTO:

Codice Web Banking Technology – CF/PI: 03577200987
Via Venezia, 92/b – 35131 Padova (PD)

RISERVATO

<https://www.cwbt.it>
info@cwbt.it

ISO/IEC 27001:2024

Nr. IT.25.0111.00.ISM

Tutte le informazioni riportate nel presente documento non possono essere utilizzate in toto o in parte, né cedute o riprodotte senza il permesso scritto.