



ADP-2019-0020059
del 30/12/2019



AEROPORTI DI PUGLIA

BARI BRINDISI FOGGIA TARANTO



ADP
ADP-2019-0020059
del 30-12-2019 14:42

Spett.le
INFORM GmbH
Pascalstrasse 23
52076 Aachen
Germany
c.a. Jasmin Gerardi
c.a. Giovanni Cenatiempo

PEC giovanni.cenatiempo@pec.sirius-tech.it

**OGGETTO: Servizio di assistenza e manutenzione del Sistema Informativo Integrato
Aeroporti di Puglia**

CIG 81597907B8

VISTO

la Concessione statale del 25.1.2002, stipulata con l'Ente Nazionale Aviazione Civile, d'ora innanzi ENAC, per la "progettazione, lo sviluppo, l'adeguamento, la gestione, la manutenzione e l'uso degli impianti e delle infrastrutture aeroportuali, comprensivi dei beni demaniali, degli aeroporti di Bari, Brindisi Foggia e Grottaglie (Ta)" ed in particolare l'art. 4 della predetta convenzione;

lo Statuto di Aeroporti di Puglia spa del 12.04.2013;

il D. L.gs. n. 50 del 18.04.2016 e s.m.i.;

PREMESSO CHE

Aeroporti di Puglia S.p.A. (di seguito AdP), gestore delle infrastrutture e dei servizi aeroportuali pugliesi, ha affidato ad esito di procedura ad evidenza pubblica, alla società **INFORM GmbH**, la fornitura del *software* e di tutti i servizi connessi per la realizzazione del Sistema Informativo Integrato Aeroporti di Puglia;

tale fornitura è stata regolarmente certificata e collaudata da ENAC oggetto di contratto;

CONSIDERATO CHE

il contratto stipulato con la società **INFORM GmbH**, per servizio di assistenza e manutenzione software del Sistema Informativo Integrato è in scadenza il 31.12.2019;

in data 17.12.2019 la Società ha presentato offerta acquisita al Prot. AdP al nr. 19438 per il rinnovo del servizio di assistenza e manutenzione per anni uno;

DATO ATTO CHE

Aeroporti di Puglia S.p.A ha la necessità, nelle more dell'espletamento della procedura di gara per la complessiva riorganizzazione dei sistemi informatici, di garantire il servizio di assistenza e manutenzione del Sistema Informativo Integrato Aeroporti di Puglia per continuare a garantire la corretta funzionalità del medesimo sistema Inform;

RICHIAMATE

le Linee guida n. 8 del 13 settembre 2017 dell'ANAC per il "ricorso a procedure negoziate senza previa pubblicazione di un bando nel caso di forniture e servizi ritenuti infungibili" con le quali l'Autorità fornisce alcune possibili "cause di infungibilità delle forniture e dei servizi", tra cui, sommariamente:

l'esclusiva attiene all'esistenza di privative industriali e di proprietà del software;

RILEVATO CHE

allo stato attuale risulterebbe antieconomico per AdP formalizzare una ulteriore gara per l'affidamento del servizio *de quo*, stante la procedura di gara in corso per la complessiva riorganizzazione di tutti i servizi ICT, in quanto il cambiamento del fornitore Inform comporterebbe la modifica sostanziale di tutto l'attuale sistema;

RITENUTO CHE

trattasi di servizio infungibile consistente nell'assistenza e manutenzione del software del Sistema integrato di Aeroporti di Puglia di proprietà Inform, che per le motivazioni di cui sopra e ragioni di coerenza tecnica e continuità di funzionalità è necessario affidare alla medesima Inform GmbH;

RILEVATO CHE

il servizio in parola è da considerarsi strumentale e direttamente connesso all'attività di gestione del bene aeroportuale individuata all'art. 119 del D. Lgs. n. 50/2016, e che, pertanto, la stessa è disciplinata dalle disposizioni di cui alla Parte II, Titolo VI, Capo I del D. Lgs. n. 50/2016, dedicate agli appalti nei c.d. "Settori Speciali", con i riferimenti alle "disposizioni comuni" e "per quanto compatibili" (art. 114, comma 1, del D. Lgs. 50/2016);

VISTO

il Decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50, ed in particolare il comma 2 dell'art. 32, il quale prevede che, prima dell'avvio delle procedure di affidamento dei contratti pubblici, le stazioni appaltanti, in conformità ai propri ordinamenti, decretino o determinino di contrarre, individuando gli elementi essenziali del contratto e i criteri di selezione degli operatori economici e delle offerte.

RITENUTO

che, per le motivazioni succitate e data la necessità di garantire continuità il servizio di assistenza e manutenzione del software aeroportuale fornito dalla medesima INFORM GmbH è necessario procedere con l'affidamento alla predetta società;

DATO ATTO CHE

alla luce di quanto sopra esposto la società INFORM GmbH, ai sensi dell'art. 125, comma 1, lett. c), punti 2 e 3 del Codice rappresenta ad oggi l'unico operatore economico, essendo il produttore del software, che disponga delle specifiche tecniche ed operative in grado di garantire gli obiettivi fissati da AdP per la corretta manutenzione nonché il ripristino di eventuali malfunzionamenti/difetti del sistema informativo SIAP nonché assicurare la corretta evoluzione del sistema in relazione all'adeguamento tecnologico per i sistemi



AEROPORTI DI PUGLIA

BARI BRINDISI FOGGIA TARANTO

informativi di base (Sistemi Operativi, DBMS, ecc.);

Aeroporti di Puglia S.p.A. deve in ogni caso garantire, con estrema urgenza, le attività di assistenza e manutenzione del Sistema Informativo Integrato nelle more della complessiva riorganizzazione dei sistemi informatici;

DATO ATTO CHE

il Responsabile del Procedimento è il dott. Luigi Campese, giusta nomina 19945 del 24/12/2019;

RITENUTO

quindi, di procedere, ai sensi dell'art. 125, comma 1, lett. c), punti 2 e 3, del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., mediante procedura negoziata senza indizione di gara;

DETERMINA

di dare atto che le premesse sono parte integrate e sostanziale del dispositivo del presente provvedimento;

di affidare INFORM GmbH il servizio di assistenza e manutenzione del software Informativo Integrato di Aeroporti di Puglia;

di dare atto che il presente affidamento avrà una durata di anni 1 (uno) decorrente dalla data del 01/01/2020 non rinnovabile tacitamente;

di dare atto che Aeroporti di Puglia S.p.A. si riserva il diritto di recedere, in qualsiasi momento, dal presente contratto, anche nel caso in cui ne sia stata già iniziata l'esecuzione, ai sensi dell'art. 1373 c.c., dandone preavviso scritto di 30 (trenta) giorni, senza incorrere in responsabilità e/o azioni di richiesta di danni;

di dare atto che il corrispettivo il servizio *de quo* è fissato nell'importo di Euro **114.720,80** IVA non imponibile ex art. 9.6 del DPR 633/72 comprensivo del supporto ORACLE;

di dare atto che per le finalità di cui alla l. 136/2010 e s.m.i. lo smart CIG riferito al presente affidamento è il seguente 81597907B8

di disporre che la fatturazione avverrà annualmente, con emissione della fattura all'inizio dell'anno cui si riferisce. I pagamenti saranno in un'unica soluzione e avverranno a mezzo bonifico bancario a 60 giorni data presentazione fattura, in considerazione delle verifiche istruttorie sottese al pagamento;

INFORM GmbH, e per esso il proprio personale dipendente, è tenuto a mantenere la più assoluta riservatezza su tutto quanto venga a conoscenza durante l'espletamento del servizio.

Per l'effetto:

Ai sensi dell'articolo 3, comma 8, della Legge n. 136/2010 e s.m.i., con la stipula del Contratto, le Parti assumono irrevocabilmente tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla Legge n. 136/2010 e s.m.i.. In particolare, l'Appaltatore si obbliga, ai sensi dell'articolo 3, comma 9, Legge n. 136/2010 e s.m.i., a far sottoscrivere la medesima pattuizione a tutti i subappaltatori e subcontraenti della filiera di imprese a qualsiasi titolo interessate o con cui entrerà in contatto in relazione al servizio del presente Contratto. L'Appaltatore è tenuto a comunicare ai sensi e nei termini di cui all'art 3, co. 7 della Legge n.



AEROPORTI DI PUGLIA

BARI BRINDISI FOGGIA TARANTO

136/2010 e s.m.i., gli estremi identificativi del conto corrente dedicato e le generalità e il codice fiscale delle persone delegate ad operare su tale conto dedicato.

La fattura dovrà essere intestata a AEROPORTI DI PUGLIA S.p.A.- Viale Enzo Ferrari - 70128 Bari- Palese, - P.I. 03094610726. La fattura dovrà essere emessa in formato elettronico utilizzando il Sistema di interscambio (SDI) adottando il formato XML già previsto per la fatturazione elettronica alle Pubbliche amministrazioni. Il codice Univoco che identifica Aeroporti di Puglia SpA presso lo SDI è il seguente: M5UXCR1. La fattura dovrà riportare il riferimento al seguente ordine (num di prot. e data), le coordinate bancarie per il relativo bonifico. AdP corrisponderà alla impresa il corrispettivo indicato in fattura tramite bonifico bancario sul C/C indicato dalla stessa. In caso di fattura cartacea la fattura dovrà essere inviata solo ed esclusivamente in via telematica all'indirizzo di Posta Certificata di Aeroporti di Puglia S.p.A.: ciclopассивo@pec.aeroportidipuglia.it in formato PDF privo di restrizioni e/o password e l'oggetto della mail dovrà contenere necessariamente la parola "Fattura" o "Nota di Credito", come da CIRCOLARE AMMINISTRATIVA NUOVA GESTIONE FATTURE FORNITORI Prot. 376/2015.

La società dichiara di essere edotta degli obblighi derivanti dal Codice di comportamento adottato dalla Stazione Appaltante e pubblicato sul sito www.aeroportidipuglia.it della stessa alla pagina "Società Trasparente" e si impegna, in relazione al presente atto, ad osservare e a far osservare ai propri dipendenti e collaboratori il suddetto codice, pena la risoluzione del contratto".

La società dichiara di conoscere e rispettare i principi contenuti nel piano aziendale della corruzione e trasparenza visionabile sul sito www.aeroportidipuglia.it nella sezione "Società trasparente";

La società dichiara che non sussistono relazioni di parentela o affinità tra i titolari, gli amministratori, i soci, e i dipendenti dell'impresa, e i dirigenti e i dipendenti della Stazione Appaltante (combinato disposto dell'art. 1, comma 9, lett.e) della L. 190/2012 e dell'art.6 del D.P.R.62/2013);

Regolamento EU 679/2016 (Art. 12 GDPR) - Agli effetti e per le finalità di cui al presente atto e come prescritto dalla vigente normativa, si dà atto che il titolare del trattamento dei dati personali è Aeroporti di Puglia SpA con sede in Viale Enzo Ferrari, Bari 70128, che l'indirizzo di contatto del responsabile per la protezione dei dati personali è dpo@aeroportidipuglia.it. I dati personali saranno raccolti in modo lecito, corretto e trasparente, utilizzati per le finalità di cui all'art. 6 c.1. lett. b GDPR e trattati esclusivamente da personale all'uopo istruito ed autorizzato o da responsabili del trattamento all'uopo designati. I dati non saranno trasferiti al di fuori dell'Unione Europea e saranno conservati coerentemente alle finalità di trattamento (10 anni ovvero un tempo maggiore in caso di necessità per il Titolare di far valere un proprio diritto in giudizio). Il Regolamento riconosce diritti che la parte può esercitare nei confronti di e contro ciascun contitolare un estratto completo dei quali, come tutte le altre ulteriori e necessarie informazioni è disponibile sul nostro sito all'indirizzo <http://www.aeroportidipuglia.it/privacy-zone>;

la società dichiara, ai fini dell'applicazione dell'art 53 comma 16 *ter* del D.lgs 165/2001 introdotto dalla L. 190/2012, che non ha concluso contratti di lavoro subordinato o autonomo e comunque non ha attribuito incarichi ad ex dipendenti di Adp che hanno esercitato poteri autoritativi o negoziali per conto di Adp nei propri confronti, nel triennio successivo alla cessazione del rapporto di lavoro con Adp.(Pantouflage).

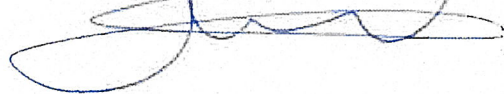
La società decadrà dal presente provvedimento qualora emerga una causa di esclusione di cui all'art. 80 del vigente codice dei contratti pubblici a seguito delle verifiche di ufficio che potranno essere svolte a campione dal preposto ufficio in merito ai requisiti di ordine

La presente determina sarà pubblicata ai sensi dell'art 29 del Codice sul sito istituzionale di AdP nella sezione "Società Trasparente".

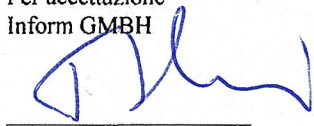
Si chiede di voler restituire copia della presente debitamente firmata per accettazione.

Distinti saluti

Il Vice presidente del Consiglio di Amministrazione
Dott. Antonio Maria VASILE



Per accettazione
Inform GMBH



INFORM
INFORM GmbH Pascalstr. 35
52076 Aachen / Germany
Tel +49 2408 9456-0
www.inform-software.com



ADP
ADP-2019-0019438
del 17-12-2019 08:50

SOFTWARE MAINTENANCE AND SUPPORT AGREEMENT

This Agreement (the 'Agreement') is made this
January 01, 2020 (the 'Effective Date')

by and between

INFORM Institut für Operations Research und Management GmbH
Pascalstraße 35, 52076 Aachen, Germany (hereinafter referred to as 'INFORM')

and

Aeroporti di Puglia S.p.A.
Viale Enzo Ferrari
I-70128 Bari Aeroporto Civile, località Palese Macchie

(hereinafter referred to as 'Client')

WHEREAS INFORM is the owner of the rights of the GroundStar software suite; and

WHEREAS Client has acquired licenses for certain systems and modules of the GroundStar software suite and Client desires to obtain maintenance and support services, and INFORM desires to grant maintenance and support services, on the terms and conditions specified herein;

NOW THEREFORE, the parties hereto agree as follows:

1 Base

This Agreement is made in connection with the Software License Agreement dated March 03, 2006 (hereinafter referred to as the 'License Agreement') by which Client acquired the licenses for the use of the GroundStar software.

2 Software

INFORM shall provide maintenance and support services for the following core systems, application packages, integration packages, and extension packages licensed by Client (jointly referred to herein as the 'Software'), within the scope and limitations set forth in the License Agreement:

- Core System GroundStar Planning
- Core System GroundStar Rostering
- Core System GroundStar RealTime
- Core System GroundStar Airport Operational Database
- Application Package Seasonal Flight Planning

Client – INFORM
GroundStar Maintenance & Support Agreement

- Integration package GroundStar Message Broker
- Integration package GroundStar IATA Message Parser
- GroundStar Flight Information Display System (consisting of the licensed products MAXCS, DMU, Page.configurator, WEB-interface, GS-DB-Interface)

The license costs for all the products mentioned above are of € 726.600,00.

Enhancements

CR No.	Subject	Maintenance base
04	Baggage switch First bag – last bag Bari	8.000,00
07	WEB application FIDS	13.400,00
09/01	Baggage switch First bag – last bag Brindisi	3.300,00
	Total	€ 24.700,00

The total license costs including the enhancements are of € 751.300,00

3 Maintenance and Support Services

3.1 Scope of Service

The administration of the Software concerning platform, communications, network, base data, engagement standards and distribution of applications shall be performed by the Client's system administration team. The same internal team shall constitute the first level of support for the Client's users functional questions. Technical issues shall be covered by the Client's technical help desk. INFORM shall support the Software by providing Second Level functional support to the Client's system administration team via a single point of contact within this team.

The sections below describe the services that shall be provided by INFORM per this Agreement.

3.2 Maintenance

3.2.1 Defects

INFORM shall repair all defects in the Software according to the Severity Levels and Service Levels described in Appendix 1 attached hereto.

Client shall provide INFORM with notice by the means specified in said Appendix 1 describing in reasonable detail those aspects of the Software that do not perform in accordance with the Documentation supplied by INFORM ("Defect(s)"). The Defects shall be classified according to the Severity Levels description of Appendix 1.

In order to allow INFORM fulfill its obligations per this Agreement, Client shall provide an operational Internet or modem-based "remote maintenance" link with read/write access rights for INFORM. Client shall bear all

Client – INFORM

GroundStar Maintenance & Support Agreement

telephone/connection costs for its side of such links. INFORM shall maintain in its own hardware platform updated versions of Client's operational Software.

3.2.2 Operating System Upgrades

INFORM shall, if necessary, adapt the Software to new versions of Client's operating or database systems, upon request, with the next release of the Software. This adaptation of the Software shall be guaranteed only for those operating and database systems that are accepted as standard and supported as such by INFORM. Client will bear any costs related to Client-specific adaptations of the Standard Version of the GroundStar Software as well as to on-site installation and tests.

3.2.3 New Software Releases

Client may request an upgrade of the Software to the latest Standard Version every two years at "Release Change Costs" only. The upgrade comprises the Software documentation as well. "Release Change Costs" include the costs for Client-specific adaptations of the Standard Version of the Software, on-site installation and tests as well as third party licenses, if required. An uninterrupted Support and Maintenance Agreement for the two year period preceding the Release Change date is required for this option to apply.

3.3 Support

According to the description of Second Level functional support described in section 3.1 above, upon submission by Client by email of an issue report illustrated with the details pertaining to the issue, INFORM shall provide telephone / email assistance in resolving issues that are inherent and directly related to the Software in order to ensure that the affected modules operate properly. These issues may relate to user errors, misunderstandings, corrupted data, or other problems of unknown source. INFORM shall respond to Client's request for assistance according to the urgency of the issues.

INFORM shall resolve the issues related to the Software supplied by it diligently and in accordance with the urgency of the issue.

3.4 Service Hours

The Support & Maintenance Services described herein are available to Client during German office hours (Monday through Friday, except holidays in North Rhine-Westphalia, Germany, from 9:00 am to 5:00 pm CET).

3.5 Extended Service Hours (24x7 Service)

Extended Service Hours are not included.

3.6 Language

English is the agreed language for all communication related to maintenance and support issues and to this Agreement.

3.7 Additional Services

INFORM offers its assistance in the following cases:

Client – INFORM
GroundStar Maintenance & Support Agreement

- Resolving problems where the nature of the problem is attributable to circumstances outside INFORM's responsibility (including, but not limited to: database adjustments or security, defective computer or telecommunications hardware, power failures, defective software components that were not supplied by INFORM, defective communication lines, incorrect or bad Client data) or remains unknown.
- Porting the Software to other hardware platforms upon Client's request.

Client shall compensate INFORM for all work and travel times for the Additional Services described in this section at the man-hour rates specified in section 4.2, as well as for any related expenses as quoted in section 4.3.

3.8 Warranty

For the period of this Agreement, INFORM warrants that all maintenance services will neither remove nor reduce the features, services and reports of the Software as set forth in the System Documentation.

If INFORM does not fulfill its obligations regarding the repair of defects, Client may, after giving a reasonable extension, withdraw from this Maintenance & Support Agreement.

3.9 Period

This Support and Maintenance Agreement will be valid for a one year period starting on January 01, 2020.

4 Fees

4.1 Maintenance and Support Fee

The Annual Maintenance and Support Fee is calculated as a percentage of the sum of (a) the accumulated software licenses paid by Client, plus (b) the accumulated fees paid by Client for any Software Changes/Enhancements, plus (c) any license extensions purchased by Client. The annual fee applicable to the services described in this Agreement corresponding to item (a) above is as follows:

	<u>Annual Fee in EUR</u>
14 % of Accumulated Software Licenses (per section 2 above) (CPIs for the years 2012, 2013, 2014, 2015, 2016, 2017, 2018, 2019 are included here)	€ 112.751,80

4,0 % discount of EUR 4.510,07 is applicable for payment within 20 days after invoice date.

Option: ORACLE support

Inform herewith offers to handle the support for the ORACLE database software for the amount invoiced by ORACLE plus 10% Handling fee, actually € 1.969,00

The total undiscounted annual amount of this contract is of € 114.720,80

Client – INFORM
GroundStar Maintenance & Support Agreement

The Annual Maintenance and Support Fee shall be increased by the addition of 18 % (eighteen percent) of the fees of future Software Changes or license extensions, if any. The increase shall begin with the invoicing period following the delivery of the license extension or the acceptance of the Software Change.

4.2 Rates for Additional Services

The man-hour rates applicable to the additional services described in section 3.7 above are as follows:

	<u>Man-Hour Rate</u>
	<u>EUR</u>
Consulting	175,00
System Engineering (GS Rostering System and packages related to it)	175,00
System Engineering (all other Software elements)	130,00

An increase of 60 % (sixty percent) would be applied to the man-hour rates mentioned herein for work performed on Saturdays, Sundays or German Holidays.

4.3 Travel and Accommodation Expenses

In cases where on-site (away from INFORM's premises) support is necessary, or requested by Client, the following rates for Travel and Accommodation Expenses shall apply.

	<u>Rate / Cost</u>
Own-Car Transportation	EUR 0,50 per km.
Rail Transportation	First Class Ticket
Air Transportation	Standard Ticket
Taxi or Rental Cars	As incurred
Hotel Accommodation	As incurred, in Standard level
Daily Allowance	EUR 36,00
Travel Time	Priced as working time

4.4 Fee Increases

All fees and rates mentioned in this Agreement are subject to annual increases according to the increases of the Consumer Price Index for all Households in Germany for the elapsed year.

4.5 Invoicing and Terms of Payment

The Maintenance and Support Fee for each annual period is billable one month prior to the beginning of that period and payable within one month after receipt of invoice.

Client – INFORM
GroundStar Maintenance & Support Agreement

The Value Added Tax shall be added to all INFORM invoices whenever applicable, and shall be payable by Client.

4.6 Bank Account

All payments of Client to INFORM related to this maintenance and support Agreement have to be transferred to the following bank account:

Commerzbank Aachen, Germany
Bank ID: 390 400 13
Swift Code: COBA DE 390
Company Name: INFORM GmbH
Account number: 1203 777 00
IBAN: DE15 3904 0013 0120 3777 00

Operator of account:
Adrian Weiler
CEO INFORM GmbH
Date of Birth: 18. October 1955
Place of Birth: Dillingen, Germany

Company VAT-Id: DE123599767

5 Limitation of Liability

In no event shall INFORM, its suppliers, partners or their respective employees, agents, successors or assigns be liable for:

- a) Any special, direct or indirect, incidental, or consequential damages (including, without limitation, damages for loss of business, profit, business interruptions or other pecuniary loss) arising out of the use of or inability to use the Software unless such loss was the result of the fraudulent, reckless or wanton conduct of INFORM or any of its employees or agents;
- b) Any other damages resulting from the loss of use, data or profits unless such loss was the result of the fraudulent, reckless or wanton conduct of INFORM or any of its employees or agents; or
- c) Any claim, whether in contract or tort, than arose more than two (2) years to the institution of suit thereon.

6 Severability

If any provision of this Agreement or any portion thereof is finally determined to be unlawful or unenforceable, such provision shall be deemed to be severed from this Agreement. Every other provision, any portion of such an invalidated provision that is not invalidated by such a determination, shall remain in full force and effect.

7 Notices

Any notices, consent or other communications given under this Agreement shall be sufficient if in writing and sent by registered or certified mail, return receipt requested, postage prepaid, addressed as follows, or at

Client – INFORM
GroundStar Maintenance & Support Agreement

any other such address as may be furnished in writing by the appropriate party hereto, and shall be effective as of the first date of attempted delivery of certified mail thereof:

If to Client:

Aeroporti di Puglia S.p.A.
Viale Enzo Ferrari
I-70128 Bari Aeroporto Civile, località Palese Macchie
Attn.:

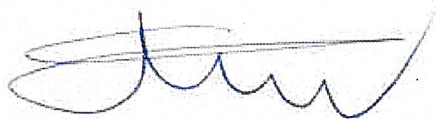
If to INFORM:

INFORM Institut fuer Operations Research und Management GmbH
Pascalstrasse 35, 52076 Aachen, Germany
Attn: Mr. Thomas Schmidt,
Director Airport Systems Division

8 Choice of Law

This Agreement and any disputes arising out of or in relation to this Agreement shall be governed by German law. The Parties submit to the jurisdiction of the German courts.

By Client:



Signature

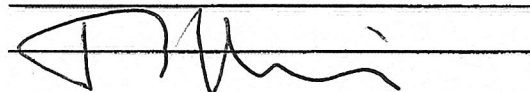
[name] ANTONIO MARIA VASICE

Name

[position] VICE PRESIDENTE CDA

Position

By INFORM:



Signature

Thomas Schmidt

Name

Director Airport Systems Division

Position

Appendices

Appendix 1: Service Levels

INFORM

INFORM GmbH Pascalstr. 35
52076 Aachen / Germany
Tel +49 2408 9456-0
www.inform-software.com

Appendix 1

Service Levels

1 Overview

1.1 Scope

This document outlines the framework for the Service Levels that will apply to the Maintenance and Support Services delivered by INFORM for the INFORM GroundStar system. It provides definitions of Severity Levels and assigns response, restore, and repair times.

1.2 Purpose

The purpose of this document is to provide definitions for Severity Levels which should be used for problem reporting during the project implementation phase and for maintenance and support. These definitions also help to fill in the corresponding fields on INFORM's standard problem report forms.

Depending on the Severity Levels, the Service Levels including response times, restore times and repair times are provided to define manageable times for the maintenance and support services delivered by INFORM.

2 Definitions

Detailed Information Time: Meantime between reporting a problem (with sufficient information) and giving detailed information about problem details, expected restore/ repair times.

Frequency (of a problem): Frequency and duration of the problem appearing.

Impact (of a problem): Effect of the problem on the business processes.

Production System: Live System, as opposed to, for example, Test Environment.

Repair Time: Meantime between reporting a problem (with sufficient information) and offering a bug fix / patch if necessary / possible.

Response Time: Meantime between reporting a problem (with sufficient information) and receipt of first feedback or acknowledgement (via phone or email).

Restore Time: Meantime between reporting a problem (with sufficient information) and restoring of the system in such a way that the system can be used again.

Severity Level / Priority (of a problem): Combination of Impact and Frequency. Depending on the Severity Levels response and repair times are defined

3 Severity Levels

The following Severity Levels are considered:

Severity Level	Description
----------------	-------------

Client – INFORM
GroundStar Maintenance & Support Agreement

Hotline	The problem refers to the production system, The system is down, Continuation of work is not possible, No acceptable workaround is available, The problem affects essential functions, and Critical Interfaces, Batch Operations are affected.
A	The problem affects essential functions, Continuation of work with acceptable workaround is possible, and Non-critical Interfaces, Batch Operations are involved.
B	Use of the system is not restricted, and Non-critical functions are affected.
C	Cosmetic issue, Non-essential problem.

To prioritize a problem accurately, information about the impact on the business process of the Client as well as on the frequency of the appearance of the problem are necessary:

Impact:

- *Critical:* Problem leads to delays,
Problem leads to financial penalties,
Problem leads to wrong/ critical decisions, or
Problem leads to loss of important data
- *Serious:* Problem disturbs operation
- *Minor / None:* Problem has no or small impact on business process

Frequency:

- *High:* Problem appears several times per day or leads to long downtimes
- *Medium:* Problem appears regularly
- *Low:* Problem appears periodically or seldom

Consequently, and according to ITIL Standards, the Severity Level of a problem is the result of the combination of impact and frequency:

	Critical	Serious	Minor/ None
High	Hotline (later A) (*)	A	B
Medium	Hotline (later A) (*)	B	C
Low	Hotline (later B) (*)	C	C

(*) see Repair Time for Hotline cases in next table

Client – INFORM

GroundStar Maintenance & Support Agreement

4 Service Levels

The following table contains Response Times, Detailed Information Times, Restore Times and Repair Times according to the above-defined Severity Levels.

Severity Level	Reporting Medium	Response Time	Detailed Information	Restore Time	Repair Time
Hotline	Problem has to be reported via phone to the Hotline.	60 minutes	Within 2 service hours	Starting of investigation: within 60 minutes after call.	If the system is restored and a repair is necessary, the repair will be categorised with a Severity Level A or B.
A	Problem has to be reported via phone and email to the Quality Team	1 working day (from email receipt)	Within 2 working days		Bug fix version within 5 working days
B	Problem has to be reported via email to the Quality Team	1 working day (from email receipt)	Within 5 working days		Correction within next planned patch or bug fix version (if possible). Latest in 6 weeks.
C	Problem has to be reported via email to the Quality Team	1 working day (from email receipt)	Within 2 weeks		Correction within next planned release if possible. Latest in ½ year.

Egr. Dott.
Luigi Campese
SEDE



ADP
ADP-2019-0019945
del 24-12-2019 11:43

Raccomandata a mano

OGGETTO: Aeroporti di Puglia - Servizio di assistenza e manutenzione del Sistema Informativo Integrato
Nomina di Responsabile del Procedimento


Vista la proposta del Direttore Generale, in considerazione delle competenze professionali acquisite in relazione all'incarico, nonché all'esperienza e formazione professionale, nonché in ossequio al principio di rotazione degli incarichi di Rup, con la presente, ai sensi di quanto disposto dall'art. 31 del D.Lgs. n. 50/2016 e della Misura di prevenzione del processo "Assegnazione incarichi interni (RUP, DL, CSE, CSP, DEC)" prot. 4054 del 15.03.2018 approvata con Delibera del CdA del 02.03.2018, si conferisce alla S.V. l'incarico di Responsabile Unico del Procedimento del servizio in oggetto.

L'importo del servizio in oggetto è stimato in Euro 114.728,80 - IVA non imponibile ex art. 9.6 del DPR 633/72.

L'incarico in questione rientra nell'ambito delle mansioni lavorative a Lei assegnate.

Si prega di voler restituire copia della presente debitamente sottoscritta per accettazione, unitamente alla dichiarazione attestante l'assenza di situazioni di conflitto di interessi e di cause di incompatibilità rispetto all'incarico conferitoLe, come da modello che si allega.

Distinti saluti

IL DIRETTORE GENERALE
Arch.  Catamerò