SELF
Il Sistema di E-Learning Federato
per la PA in Emilia-Romagna

ALLEGATO 5E - STANDARD LEVEL AGREEMENT (SLA)

Le prestazioni contrattuali devono essere eseguite secondo quanto indicato nel presente Capitolato Tecnico e nel Contratto. 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 gestione e project management (par. 3.1)	- Negli interventi programmati dovranno 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
	– avvio entro **8 ore** lavorative o minor termine offerto o minor termine offerto, di azioni correttive su segnalazioni di problemi di qualità dei servizi;	Check semestrale tempistiche segnalazioni e relative azioni correttive

Attività/servizio	Valore atteso	Modalità verifica
Servizio di manutenzione ambienti SELF (par. 3.2)	a) corretto funzionamento degli ambienti Moodle per il **98**% giorni lavorativi nel semestre	Check semestrale segnalazioni di malfunzionamento Generale
	b) copertura del servizio di monitoraggio con agente del SELF H24 per 7/7 Giorni	Check semestrale funzioni automatiche monitoraggio
	c) ripristino delle funzionalità del SELF entro **8 ore** dalla segnalazione o minor termine offerto	Check semestrale tempi di ripristino del SELF

Attività/servizio	Valore atteso	Modalità verifica
Servizio di supporto utenti e tutor ambiente SELF (par. 4.1)	– risposta al 90% delle richieste di assistenza 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 Helpdesk live tutor (par. 4.2)	– **presa in carico** del 90% delle richieste di supporto entro **2 giorni lavorativi**, il restante 10% entro il successivo giorno lavorativo	Check semestrale tempi risposta utenti

Attività/servizio	Valore atteso	Modalità verifica
Servizio di sviluppo software evolutivi ovvero: – **Sviluppo Istanza Moodle per la Regione Emilia-Romagna (5.1.)** – **Sviluppo Nuovo tema Moodle SELF (5.2.)** – **Sviluppo data warehouse (5.3.)** – **Sviluppo software per migliorie evolutive (5.4.)**	Negli interventi programmati dovranno essere rispettate le milestone di consegna e i deliverable Il ritardo di consegna delle milestone è tollerato nel 5% dei casi verificatisi nel semestre	Check semestrale deliverable piano di lavoro

Attività/servizio	Valore atteso	Modalità verifica
Attività sviluppo competenze formatori, ovvero: – **Animazione community di SELF (par. 6.1.)** – **Corso introduttivo sulla progettazione formativa in Moodle (par. 6.2.)** – **Corso introduttivo sull'uso di Moodle per le funzioni di tutoring (par. 6.3.)** – **Corso specialistico di Instructional design per l.e-learning (par. 6.4.)** – **Corso specialistico per lo sviluppo delle competenze del progettista e-learning (par. 6.5.)**	Le attività formative dovranno essere realizzate secondo la pianificazione/calendario concordato; 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
Servizi di comunicazione (Par. 7)	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 produzione corsi, ovvero: Corso e-learning full distance autoapprendimento	Negli interventi programmati dovranno essere rispettate le milestone di consegna; 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