

APPENDICE 1 AL CAPITOLATO TECNICO

**Indicatori di Qualità specifici della fornitura e
Livelli di Servizio**

**Capitolato relativo all'affidamento di servizi professionali per la
conduzione dei sistemi della Corte dei conti**

SOMMARIO

1	PREMESSA.....	3
1.1	DEFINIZIONI.....	3
1.2	REVISIONE DEGLI INDICATORI DI QUALITÀ.....	3
1.3	STRUMENTI PER LA MISURAZIONE E LA DOCUMENTAZIONE DEGLI INDICATORI DI QUALITÀ.....	4
1.3.1	Report.....	4
1.3.2	Arrotondamenti.....	4
1.4	SOGGIE MIGLIORATIVE.....	4
2	INDICATORI DI QUALITÀ.....	4
2.1	INDICATORI DI QUALITÀ GENERALI.....	4
2.1.1	IQ1 - Adeguatezza delle risorse.....	6
2.1.2	IQ2 - Turn over del personale.....	7
2.1.3	IQ3 - Attivazione degli interventi.....	8
2.1.4	IQ4 - Inserimento risorse.....	9
2.1.5	IQ5 - Adeguatezza del team.....	10
2.1.6	IQ6 - Grado di soddisfazione dell'utenza finale per i servizi di Help Desk di I e II livello.....	11
2.1.7	IQ7 - Ritardo nella consegna di un deliverable della fornitura.....	12
2.1.8	IQ8 - Qualità della documentazione prodotta.....	13
2.1.9	IQ9 - Qualità delle risorse proposte.....	14
2.1.10	IQ10 - Estensione dell'orario di servizio.....	15
2.2	INDICATORI DI QUALITÀ AGGIUNTIVI.....	16
3	LIVELLI DI SERVIZIO.....	16
3.1	HELP DESK I LIVELLO (HD1).....	16
3.2	HELP DESK II LIVELLO (HD2).....	16
3.3	SERVIZIO DI CONDUZIONE SISTEMISTICA A PRESIDIO (SCSP).....	16
3.4	DETTAGLIO DEI LIVELLI DI SERVIZIO.....	17
3.4.1	LdS1 - HD1 - Tempestività di risoluzione delle chiamate al primo livello.....	18
3.4.2	LdS2 - HD1 - Tempestività di attivazione di strutture di livello superiore o Fornitore esterno.....	19
3.4.3	LdS3 - HD1 - Percentuale di chiamate risolte dal primo livello.....	20
3.4.4	LdS4 - HD1 - Percentuale di errate attribuzioni al secondo livello di Help Desk o Fornitore esterno.....	21
3.4.5	LdS5 - HD1 - Tempestività di aggiornamento della base dati CMS.....	22
3.4.6	LdS6 - HD1 - Rilevazione ticket chiusi e non archiviati.....	23
3.4.7	LdS7 - HD2 - Trouble ticket risolti.....	24
3.4.8	LdS8 - HD2 - Tempestività di soluzione dei ticket.....	25
3.4.9	LdS9 - HD2 - Tempestività per attivazione del Fornitore hw/sw.....	26
3.4.10	LdS10 - HD2 - Tempestività di aggiornamento della base dati CMS.....	27
3.4.11	LdS11 - SCSP - Tempestività di risposta al disservizio.....	28
3.4.12	LdS12 - SCSP - Tempestività di risoluzione del disservizio.....	29
3.4.13	LdS13 - SCSP - Tempestività di attivazione a fronte di un guasto bloccante.....	30
3.4.14	LdS14 - SCSP - Tempestività di risoluzione a fronte di un guasto bloccante.....	31
3.4.15	LdS15 - SCSP Reperibilità - Tempestività di risposta del servizio tecnico in reperibilità.....	32
3.4.16	LdS16 - SCSP - Tempestività di attivazione del servizio a fronte di attività non pianificate.....	33
4	OBIETTIVI DI PRESTAZIONE.....	34
4.1	SERVIZI REMUNERATI IN GIORNI PERSONA (SERVIZIO DI CONDUZIONE SISTEMISTICA A PRESIDIO).....	34
4.2	SERVIZI A CANONE (HELP DESK DI PRIMO E SECONDO LIVELLO).....	35

1 PREMESSA

Il Fornitore è tenuto a inserire nel Piano della Qualità Generale e/o di obiettivo:

- indicatori di qualità generali
- livelli di servizio
- obiettivi di prestazione.

Nel caso in cui il Fornitore produca, in sede di offerta, degli indicatori di qualità aggiuntivi (IQA) rispetto a quelli indicati e/o valori di soglia migliorativi di quelli richiesti, tale nuovo profilo di qualità sarà assunto come base di riferimento per il Piano della Qualità Generale e/o di obiettivo.

Le modalità di calcolo e gli algoritmi applicati per i singoli livelli di servizio e indicatori di qualità, fermi restando i requisiti di misura espressi per ciascuno di essi, dovranno essere indicati nel Piano di Qualità Generale proposto dal Fornitore ed approvato da Consip.

Il Fornitore è tenuto a rendicontare tutti gli indicatori di qualità, indicatori di qualità generali (IQ) ed i livelli di servizio (LdS), per tutta la durata contrattuale compreso il periodo transitorio di cui al Capitolato tecnico.

I livelli di servizio sono applicabili sia alle attività a canone sia alle attività remunerate in giorni persona, gli ambiti di applicabilità sono di seguito definiti.

Nel periodo transitorio il non raggiungimento delle soglie minime previste relativamente ai soli livelli di servizio, compresi quelli eventualmente proposti dal Fornitore, non sarà soggetto all'applicazione di penali ma contribuirà alla determinazione del raggiungimento degli obiettivi di prestazione. Il Fornitore dovrà essere comunque impegnato al raggiungimento dei livelli qualitativi definiti ed ogni scostamento dalle soglie minime previste dovrà comunque essere motivato e dettagliato formalmente nella specifica rendicontazione.

1.1 Definizioni

Si precisa che:

- per periodo di riferimento si intende l'arco di tempo entro il quale sono rilevate le grandezze necessarie per la determinazione dei Requisiti di Qualità. E' specificato per ogni indicatore di qualità (IQx) e per ogni livello di servizio (LdSx);
- per ore e giorni si intendono ore lavorative o giorni lavorativi in funzione dell'orario di servizio stabilito nel Capitolato e devono tener conto degli eventuali prolungamenti di orario richiesti;
- per mese, trimestre, semestre, si indica il mese, il trimestre, il semestre di calendario nell'ambito della durata contrattuale.

1.2 Revisione degli indicatori di qualità

Durante l'intero periodo contrattuale ciascun indicatore di qualità potrà essere riesaminato su richiesta della Committente; il riesame potrà derivare da nuovi strumenti di misurazione non disponibili alla data di stipula del contratto e/o dall'adeguamento delle metodiche atte alla rilevazione dei singoli indicatori di qualità che sono risultate non efficaci.

Consip ed il Fornitore, in caso di necessità, concorderanno eventuali modifiche ai metodi di calcolo successivamente riportati.

1.3 Strumenti per la misurazione e la documentazione degli indicatori di qualità

Per la verifica del rispetto degli indicatori di qualità contrattuali il Fornitore si impegna a predisporre ed installare, senza alcun onere aggiuntivo per Consip e/o per l'Amministrazione, idonei strumenti di misura hardware e/o software e, ove non possibile, ad effettuare rilevazioni manuali dei parametri da misurare.

Tutti i dati rilevati e tutti quelli oggetto dei report periodici (mensili, trimestrali, ecc.) saranno archiviati a cura del Fornitore che ne dovrà garantire l'accessibilità alla Consip e/o all'Amministrazione attraverso adeguati strumenti hardware e software.

1.3.1 Report

Il Fornitore dovrà rendere disponibili alla Consip e/o Amministrazione, per la parte di propria competenza, i risultati delle misure effettuate attraverso report mensili, o con altra cadenza in funzione del periodo di riferimento previsto, con la valorizzazione degli indicatori di qualità previsti ed il calcolo degli scostamenti dalle soglie definite.

1.3.2 Arrotondamenti

Ai fini della misurazione degli indicatori di qualità, si precisa che eventuali centesimi dei valori percentuali rilevati, dovranno essere arrotondati ad una unica cifra decimale:

- per difetto se i centesimi sono < 5 ;
- per eccesso se i centesimi sono ≥ 5 .

Ad esempio:

- 15,06% diventa 15,1%
- 10,01% diventa 10%
- 10,49% diventa 10,5%
- 14,98% diventa 15%.

1.4 Soglie migliorative

E' previsto che siano fissate, per alcuni livelli di servizio ritenuti da Consip e/o dall'Amministrazione particolarmente critici ai fini della qualità dei servizi da garantire all'utenza di riferimento, soglie migliorative delle soglie minime previste.

Alle soglie migliorative di alcuni livelli di servizio, oltre che ad alcuni indicatori di qualità, sono correlati gli Obiettivi di prestazione, cui è legato il riconoscimento di parte dei corrispettivi, fatto salvo quanto previsto in relazione al LdS 3 - HD1 Percentuale di chiamate risolte al primo livello.

Per informazioni più dettagliate si rimanda allo specifico capitolo 4 e allo schema contrattuale.

2 INDICATORI DI QUALITÀ

2.1 Indicatori di Qualità Generali

I valori di soglia riportati nelle singole schede, se non diversamente indicato, sono da intendersi riferiti al complesso dei servizi attivati, siano essi a canone che remunerati in giorni persona, nel periodo di riferimento specificato. Eventuali eccezioni sono eventualmente specificate all'interno delle singole schede.

Tali requisiti sono validi per il complesso della fornitura e quindi devono essere rilevati e rendicontati cumulativamente per tutti i servizi erogati nel periodo di riferimento, secondo i vari ambiti di applicabilità. Gli effetti sui corrispettivi sono applicabili al complesso dei corrispettivi maturati nel periodo di riferimento secondo quanto meglio specificato al successivo paragrafo 4.

In altri termini, il mancato raggiungimento del previsto valore di soglia anche di un solo IQ comporterà il mancato raggiungimento dell'Obiettivo di prestazione correlato. Ciò avrà efficacia per il complesso dei servizi attivati nel periodo di riferimento.

In relazione agli indicatori di seguito riportati si precisa che:

- IQ1 Adeguatezza delle risorse
- IQ2 Turn over
- IQ5 Adeguatezza del team

sono soggetti all'applicazione delle penali, come meglio specificato nel contratto.

Al mancato raggiungimento dei valori di soglia degli indicatori di seguito riportati è legata alla formalizzazione di rilievi che prevedono l'eventuale applicazione di penali come meglio specificato nel contratto:

- IQ3 Attivazione degli interventi
- IQ4 Inserimento risorse
- IQ6 Grado di soddisfazione dell'utenza finale per servizi di HDI e HDII
- IQ7 Ritardo nella consegna di un deliverable della fornitura
- IQ8 Qualità della documentazione prodotta
- IQ9 Qualità delle risorse proposte
- IQ10 Estensione dell'orario di servizio.

2.1.1 IQ1 - Adeguatezza delle risorse

Si precisa che l'indicatore ed il valore di soglia è riferito al complesso dei servizi.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Utilizzazione delle risorse
Aspetto da valutare	Personale della fornitura inadeguato		
Unità di misura	Richiesta di sostituzione	Fonte dati	E-mail, lettere, verbali
Periodo di riferimento	Semestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Semestrale
Dati elementari da rilevare	Numero di sostituzioni, richieste formalmente da Consip, del personale della fornitura (N_Sostit_rich).		
Regole di campionamento	Vanno considerate le sostituzioni richieste da Consip che riguardano il personale della fornitura nel periodo di riferimento.		
Formula	$IQ1 = N_Sostit_rich$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	≤ 3		
Azioni contrattuali	Penale per il mancato rispetto del valore soglia		
Eccezioni	Nessuna		

2.1.2 IQ2 - Turn over del personale

Si precisa che l'indicatore ed il valore di soglia è riferito al complesso dei servizi.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Utilizzazione delle risorse
Aspetto da valutare	Turn over del personale: numero di risorse sostituite su iniziativa del Fornitore nel periodo di riferimento.		
Unità di misura	Risorsa sostituita	Fonte dati	E-mail, lettere, verbali
Periodo di riferimento	Semestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Semestrale
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none">Numero di sostituzioni effettuate su iniziativa del Fornitore nel periodo di riferimento (N_Sostit).		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IQ2 = N_Sostit$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	≤ 3		
Azioni contrattuali	Penale per il mancato rispetto del valore soglia		
Eccezioni	Nessuna		

2.1.3 IQ3 - Attivazione degli interventi

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza Temporale
Aspetto da valutare	Attivazione degli interventi: Tempo trascorso tra la richiesta della Consip e l'attivazione dell'intervento.		
Unità di misura	Giorni lavorativi	Fonte dati	E-mail, Scheda Intervento, Lettere, verbali, Comunicazione data inizio attività
Periodo di osservazione	Semestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Semestrale
Dati elementari da rilevare	D _{tai} = Data di Attivazione Intervento ; (1) D _{tra} = Data della Richiesta di Consip e/o dell'Amministrazione (2)		
Regole di campionamento	N.A.		
Formula	$IQ3 = D_{tai} - D_{tra}$		
Regole di arrotondamento	N.A.		
Valore di soglia	≤ 3		
Applicabilità	È applicabile a tutti i servizi		
Azioni contrattuali	Lettera di rilievo (penali per rilievo)		
Eccezioni	Nessuna		

(1): Per data di attivazione intervento si intende:

- la data di proposta da parte del Fornitore di curriculum e/o dei nominativi di risorse per l'esecuzione dei servizi a canone e/o dei servizi a tempo e spesa
- la data di comunicazione del nome o di invio del curriculum di un referente che seguirà il cliente nelle fasi di definizione del progetto per le attività a corpo

(2): Per data richiesta di Consip e/o dell'Amministrazione si intende:

- la data di invio della richiesta (e-mail, scheda intervento, ecc.)

2.1.4 IQ4 - Inserimento risorse.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Il tempo massimo di inserimento delle risorse dalla richiesta della Committente		
Unità di misura	Giorni lavorativi	Fonte dati	E-mail, verbali, Consuntivo Attività (Rendiconto risorse), presenze presso i team (eventuale foglio firma)
Periodo di riferimento	Semestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Semestrale
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Data di inserimento nuova risorsa (Data_inser_ris) Data di richiesta di una nuova risorsa da parte di Consip (Data_rich) (1) 		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IQ4 = (Data_inser_ris - Data_rich)$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	≤ 5		
Azioni contrattuali	Lettera di rilievo (penali per rilievo)		
Eccezioni	Nessuna		

(1): Per data richiesta inserimento risorsa si intende la data in cui Consip e/o Amministrazione, dopo aver verificato l'idoneità della risorsa proposta anche attraverso un colloquio, ne richiede l'inserimento nel team. In caso di richiesta di inserimento di n persone, verrà considerata la data di inserimento della persona n-ennesima

2.1.5 IQ5 - Adeguatezza del team

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Utilizzazione delle Risorse
Aspetto da valutare	Adeguatezza del team proposto: nominativi dei professionisti inseriti nei team predisposti dal Fornitore per l'erogazione dei servizi rispetto ai nominativi dei curriculum dei professionisti presentati in sede di gara		
Unità di misura	Percentuale (%)	Fonte dati	Relazione Tecnica, Documentazione di Gara, Piano di Lavoro, Consuntivo Attività (Rendiconto Risorse), Curriculum
Periodo di osservazione	Semestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Semestrale
Dati elementari da rilevare	N_{cp} = N° risorse presenti nel servizio con curriculum presentato in sede di gara; N_{rp} = N° risorse presentate in sede di gara		
Regole di campionamento	N.A.		
Formula	$IQ5 = (N_{cp} / N_{rp}) * 100$		
Regole di arrotondamento	Al decimo inferiore se $\leq 0,05$; Al decimo superiore se $> 0,05$		
Valore di soglia	$> = 80\%$		
Applicabilità	È applicabile a tutti i servizi		
Azioni contrattuali	Penale per il mancato rispetto del valore soglia		
Eccezioni	Vanno conteggiate anche le risorse proposte dal Fornitore ed accettate da Consip e/o dall'Amministrazione che sono in possesso di uno skill migliorativo rispetto a quello proposto in sede di offerta.		

2.1.6 IQ6 – Grado di soddisfazione dell’utenza finale per i servizi di Help Desk di I e II livello

Applicabile solo ai servizi di Help Desk di I e II livello.

La rilevazione deve essere effettuata in base allo standard UNI 11098 (dicembre 2003) –

Linee guida per la rilevazione della soddisfazione del cliente e per la misurazione degli indicatori del relativo processo.

Caratteristica	Funzionalità	Sottocaratteristica	Accuratezza
Aspetto da valutare	Soddisfazione degli utenti		
Unità di misura	Numeri positivi su scala da [0, 10]	Fonte dati	Questionari
Periodo di riferimento	L'anno precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Annuale
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Punteggio della singola domanda del questionario (<i>punteggio_i</i>) Numero di domande del questionario (<i>Ndomande</i>) Numero totale di questionari (<i>Nquestionari</i>) 		
Regole di campionamento	Va scelto un campione significativo degli utenti dei servizi della fornitura da intervistare da concordare con Consip/Amministrazione e che orientativamente sarà pari al 10% del totale		
Formula	$IQ6 = \frac{\sum_{j=1}^{Nquestionari} Punt_quest_j}{Nquestionari} \quad \text{dove} \quad Punt_quest = \frac{\sum_{i=1}^{Ndomande} punteggio_i}{Ndomande}$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come già descritto nel precedente paragrafo 1.3.2 (Arrotondamenti).		
Valore di soglia	≥ 8		
Azioni contrattuali	Lettera di rilievo (penali per rilievo)		
Eccezioni	nessuna		

2.1.7 IQ7 - Ritardo nella consegna di un deliverable della fornitura

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Puntualità nella consegna di un deliverable rispetto alla data di consegna prevista (Piano di Lavoro approvato)		
Unità di misura	Giorno lavorativo	Fonte dati	Contratto Piano di lavoro Lettere di consegna di deliverable Lettera di Rilievo Verbali, e-mail
Periodo di osservazione	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Data prevista di consegna di un deliverable (<i>data_prev</i>) Data effettiva di consegna di un deliverable (<i>data_eff</i>) 		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IQ7 = data_eff - data_prev$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$RCD (\text{ritardo consegna deliverable}) \leq 0$		
Azioni contrattuali	<ul style="list-style-type: none"> Piano della Qualità generale: penale Altri deliverable: lettera di rilievo (penali per rilievo) 		
Eccezioni	Nessuna		

2.1.8 IQ8 - Qualità della documentazione prodotta

Caratteristica	Funzionalità	Sottocaratteristica	Accuratezza
Aspetto da valutare	Rimissione dei documenti a seguito di rilievi emessi dal Committente.		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Lettere di notifica al Fornitore di non approvazione del documento. Lettere di consegna della documentazione del Fornitore
Periodo di riferimento	Semestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Semestrale
Dati elementari da rilevare	Numero di documenti rielaborati (N_documenti_rielaborati) Numero di documenti consegnati (N_documenti)		
Regole di campionamento	Vanno considerati tutti i documenti consegnati nel periodo di riferimento		
Formula	$IQ8 = \frac{N_documenti_rielaborati}{N_documenti} \times 100$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come già descritto nel precedente paragrafo 1.3.2 (Arrotondamenti).		
Valore di soglia	≤ 5%		
Azioni contrattuali	Lettera di rilievo (penali per rilievo)		
Eccezioni	Nessuna		

2.1.9 IQ9 - Qualità delle risorse proposte

Caratteristica	Funzionalità	Sottocaratteristica	Adeguatezza
Aspetto da valutare	Adeguatezza dei curriculum proposti		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Lettere di notifica al Fornitore di non accettazione di un curriculum Lettera del Fornitore di notifica del cv. proposti
Periodo di riferimento	Semestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Semestrale
Dati elementari da rilevare	Numero di curriculum accettati (N_curriculum_accettati) Numero di curriculum proposti (N_curriculum)		
Regole di campionamento	Vanno considerati tutti i curriculum presentati dal Fornitore nel periodo di riferimento		
Formula	$IQ9 = \frac{N_curriculum_accettati}{N_curriculum} \times 100$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come già descritto nel precedente paragrafo 1.3.2 (Arrotondamenti).		
Valore di soglia	> 85%		
Azioni contrattuali	Lettera di rilievo (penali per rilievo)		
Eccezioni	Nessuna		

2.1.10 IQ10 - Estensione dell'orario di servizio

Caratteristica	Funzionalità	Sottocaratteristica	Adeguatezza
Aspetto da valutare	Disponibilità del Fornitore ad accettare delle richieste (pervenute nel rispetto del tempo di preavviso) di prolungamento/estensione dell'orario di servizio.		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Comunicazione al Fornitore di richiesta di prolungamento/estensione dell'orario di servizio Consuntivo attività
Periodo di riferimento	Semestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Semestrale
Dati elementari da rilevare	Numero di richieste di prolungamento/estensione dell'orario di servizio soddisfatte (N_richieste_prolung_accettate) Numero di richieste di prolungamento/estensione dell'orario di servizio inoltrate al Fornitore (N_richieste_prolung)		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le richieste di prolungamento orario avanzate nel periodo di riferimento, comprese quelle fuori orario standard, dei fine settimana e dei festivi.		
Formula	$IQ10 = \frac{N_richieste_prolung_accettate}{N_richieste_prolung} \times 100$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come già descritto nel precedente paragrafo 1.3.2 (Arrotondamenti).		
Valore di soglia	=100%		
Azioni contrattuali	Lettera di rilievo (penali per rilievo)		
Eccezioni	Nessuna		

2.2 Indicatori di Qualità Aggiuntivi

Il Fornitore in sede di Offerta potrà proporre indicatori di qualità (IQA) aggiuntivi con relative soglie minime in relazione al Servizio di Conduzione Sistemistica a Presidio.

Il Fornitore si impegna ad adottare tali proposte senza oneri aggiuntivi, inserendole nel Piano della Qualità Generale della fornitura, e a migliorare, su richiesta di Consip e/o dell'Amministrazione, le soglie minime indicate.

La revisione delle soglie di tali IQA potrà avvenire sia ad inizio fornitura che in corso d'opera anche sulla base dei risultati stessi della rilevazione.

A partire dalla fine del periodo transitorio, il mancato raggiungimento delle soglie minime concordate darà luogo a lettere di rilievo e sarà sanzionato come indicato nel contratto.

3 Livelli di servizio

Di seguito sono riportati i livelli di servizio richiesti. Si precisa che i tempi e le percentuali di calcolo si intendono relative alla finestra temporale di servizio comprensiva delle eventuali estensioni.

3.1 Help Desk I livello (HD1)

- LdS1. Tempestività di risoluzione delle chiamate al primo livello
- LdS2. Tempestività di attivazione di strutture di livello superiore o Fornitore esterno
- LdS3. Percentuale di chiamate risolte dal primo livello
- LdS4. Percentuale di errate attribuzioni al secondo livello di Help Desk o Fornitore esterno
- LdS5. Tempestività di aggiornamento della base dati CMS
- LdS6. Rilevazione ticket chiusi e non archiviati

3.2 Help Desk II livello (HD2)

- LdS7. Trouble ticket risolti
- LdS8. Tempestività di soluzione dei ticket
- LdS9. Tempestività di comunicazione a Help Desk I livello per l'attivazione del Fornitore hw/sw
- LdS10. Tempestività di aggiornamento della base dati CMS

3.3 Servizio di Conduzione Sistemistica a Presidio (SCSP)

I tempi di risoluzione si intendono calcolati al netto del tempo utilizzato dai fornitori dei prodotti per risolvere quanto di loro competenza.

- LdS11. Tempestività di risposta al disservizio
- LdS12. Tempestività di risoluzione del disservizio

- LdS13. Tempestività di attivazione a fronte di un guasto bloccante
- LdS14. Tempestività di risoluzione a fronte di un guasto bloccante
- LdS15. Tempestività di risposta del servizio tecnico in reperibilità
- LdS16. Tempestività di attivazione del servizio a fronte di attività non pianificate.

3.4 Dettaglio dei livelli di servizio

Tavola riassuntiva dei livelli di servizio

<i>ID</i>	<i>Attività</i>	<i>Frequenza</i>	<i>Tempo</i>	<i>Criterio</i>	<i>Soglia minima</i>	<i>Soglia migliorativa</i>
LdS1	HD1	Trimestrale	30'	> =	90%	95%
LdS2	HD1	Trimestrale	50'	> =	95%	99%
LdS3	HD1	Trimestrale		> =	50%	
LdS4	HD1	Trimestrale		< =	20%	15%
LdS5	HD1	Trimestrale	60'	> =	80%	90%
LdS6	HD1	Trimestrale		< =	15%	10%
LdS7	HD2	Trimestrale		> =	94%	98%
LdS8a	HD2	Trimestrale	2h	> =	80%	85%
LdS8b	HD2	Trimestrale	8h	=	100%	
LdS9	HD2	Trimestrale	30'	> =	90%	95%
LdS10	HD2	Trimestrale	60'	> =	80%	90%
LdS11	SCSP	Trimestrale	4h	> =	90%	95%
LdS12	SCSP	Trimestrale	12h	> =	90%	95%
LdS13a	SCSP	Trimestrale	30'	> =	90%	95%
LdS13b	SCSP	Trimestrale	60'	=	100%	
LdS14a	SCSP	Trimestrale	8h	> =	90%	95%
LdS14b	SCSP	Trimestrale	16h	=	100%	
LdS15	SCSP	Trimestrale	30'	=	100%	
LdS16	SCSP	Trimestrale	3h	>=	98%	100%

3.4.1 LdS1 - HD1 - Tempestività di risoluzione delle chiamate al primo livello

Caratteristica	Efficienza		Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempo di risoluzione delle chiamate al primo livello			
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati		Sistema di tracciatura dei trouble-ticket attualmente in uso (Hermes)
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale	
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none">Numero totale delle chiamate risolte dal I livello[NTR]Numero delle chiamate risolte in tempo <= 30 minuti primi [NR]			
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le chiamate pervenute e risolte nel periodo di riferimento.			
Formule	$LdS1 = \frac{NR(Tempo \leq 30')}{NTR} \times 100$			
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come già descritto nel precedente paragrafo 1.3.2 (Arrotondamenti).			
Valore di soglia	LdS	Minima	Migliorativa	
	LdS1	>= 90%	>=95%	
Azioni contrattuali	<p>Il mancato raggiungimento dei valori di soglia sarà sanzionato come segue:</p> <ul style="list-style-type: none">soglia minima: applicazione delle penali.soglia migliorativa: mancato raggiungimento dell’obiettivo di prestazione.			
Eccezioni	Le penali non sono applicabili nel periodo transitorio			

3.4.2 LdS2 - HD1 - Tempestività di attivazione di strutture di livello superiore o Fornitore esterno

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempo massimo di attivazione di strutture di livello superiore o Fornitore esterno		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Sistema di tracciatura dei trouble-ticket attualmente in uso (Hermes)
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Numero totale dei ticket attribuiti a strutture di livello superiore o fornitori [NT] Numero delle attribuzioni in tempo <= 50 minuti primi [NA] 		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutti i ticket attribuiti a strutture di livello superiore o Fornitori esterni nel periodo di riferimento.		
Formule	$LdS2 = \frac{NA(Tempo \leq 50')}{NT} \times 100$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come già descritto nel precedente paragrafo 1.3.2 (Arrotondamenti).		
Valore di soglia	LdS	Minima	Migliorativa
	LdS2	>= 95%	>=99%
Azioni contrattuali	<p>Il mancato raggiungimento dei valori di soglia sarà sanzionato come segue:</p> <ul style="list-style-type: none"> soglia minima: applicazione delle penali. soglia migliorativa: mancato raggiungimento dell'obiettivo di prestazione. 		
Eccezioni	Le penali non sono applicabili nel periodo transitorio		

3.4.3 LdS3 – HD1 - Percentuale di chiamate risolte dal primo livello

Caratteristica	Efficacia		Sottocaratteristica	Efficacia
Aspetto da valutare	Percentuale di chiamate risolte dal primo livello			
Unità di misura	Punto percentuale		Fonte dati	Sistema di tracciatura dei trouble-ticket attualmente in uso (Hermes)
Periodo di riferimento	Mese precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Mensile	
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none">Numero totale delle chiamate <i>[NTC]</i>Numero delle chiamate risolte dal I livello o ticket attribuiti al fornitore esterno<i>[NR]</i>			
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le chiamate pervenute al primo livello di Help Desk nel periodo di riferimento.			
Formule	$LdS3 = \frac{NR}{NTC} \times 100$			
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come già descritto nel precedente paragrafo 1.3.2 (Arrotondamenti).			
Valore di soglia	LdS	Minima		
	LdS3	>= 50%		
Azioni contrattuali	Il mancato raggiungimento dei valori di soglia sarà sanzionato come segue: <ul style="list-style-type: none">soglia minima: mancato raggiungimento dell’obiettivo di prestazione.			
Eccezioni	Nessuna			

3.4.4 LdS4 - HD1 - Percentuale di errate attribuzioni al secondo livello di Help Desk o Fornitore esterno

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Efficacia
Aspetto da valutare	Percentuale massima di errate attribuzioni al secondo livello di Help Desk o Fornitore esterno		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Sistema di tracciatura dei trouble-ticket attualmente in uso (Hermes)
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Numero totale dei TT attribuiti a HD2 o Fornitore esterno [NTA] Numero delle TT di errata attribuzione [NEA] 		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutti i Trouble Ticket attribuiti al secondo livello di Help Desk o attribuiti al Fornitore esterno.		
Formule	$LdS4 = \frac{NEA}{NTA} \times 100$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come già descritto nel precedente paragrafo 1.3.2 (Arrotondamenti).		
Valore di soglia	LdS	Minima	Migliorativa
	LdS4	<= 20%	<=15%
Azioni contrattuali	Il mancato raggiungimento dei valori di soglia sarà sanzionato come segue: <ul style="list-style-type: none"> soglia minima: applicazione delle penali. soglia migliorativa: mancato raggiungimento dell'obiettivo di prestazione. 		
Eccezioni	Le penali non sono applicabili nel periodo transitorio		

3.4.5 LdS5 - HD1 - Tempestività di aggiornamento della base dati CMS

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempi di aggiornamento della base dati CMS		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Sistema di tracciatura dei trouble-ticket attualmente in uso (Hermes)
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Numero totale degli aggiornamenti della base dati CMS [NTA] Numero degli aggiornamenti della base dati CMS completati entro 60 minuti primi [NA] 		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutti gli aggiornamenti della base dati del Configuration Manager System effettuati a seguito di interventi di manutenzione dei sistemi riconducibili alle attività dell'Help Desk di primo livello		
Formule	$LdS5 = \frac{NA(\text{Tempo} \leq 60')}{NTA} \times 100$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come già descritto nel precedente paragrafo 1.3.2 (Arrotondamenti).		
Valore di soglia	LdS	Minima	Migliorativa
	LdS5	>= 80%	>=90%
Azioni contrattuali	<p>Il mancato raggiungimento dei valori di soglia sarà sanzionato come segue:</p> <ul style="list-style-type: none"> soglia minima: applicazione delle penali. soglia migliorativa: mancato raggiungimento dell'obiettivo di prestazione. 		
Eccezioni	Le penali non sono applicabili nel periodo transitorio		

3.4.6 LdS6 – HD1 – Rilevazione ticket chiusi e non archiviati

Caratteristica	Efficacia		Sottocaratteristica	Efficacia
Aspetto da valutare	Rilevazione ticket chiusi e non archiviati			
Unità di misura	Punto percentuale		Fonte dati	Sistema di tracciatura dei trouble-ticket attualmente in uso (Hermes)
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione		Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none">Numero dei ticket chiusi tecnicamente[NTC]Numero dei ticket archiviati (chiusura amministrativa) [NTA]			
Regole di campionamento	Vanno considerati tutti i trouble ticket che hanno avuto una chiusura tecnica nel periodo di riferimento.			
Formule	$LdS6 = \frac{NTC}{NTA} \times 100$			
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come già descritto nel precedente paragrafo 1.3.2 (Arrotondamenti).			
Valore di soglia	LdS	Minima	Migliorativa	
	LdS6	<=15%	<=10%	
Azioni contrattuali	Il mancato raggiungimento dei valori di soglia sarà sanzionato come segue: <ul style="list-style-type: none">soglia minima: applicazione delle penali.soglia migliorativa: mancato raggiungimento dell’obiettivo di prestazione.			
Eccezioni	Le penali non sono applicabili nel periodo transitorio			

3.4.7 LdS7 - HD2 - Trouble ticket risolti

Caratteristica	Efficacia		Sottocaratteristica	Efficacia
Aspetto da valutare	Trouble ticket risolti			
Unità di misura	Punto percentuale		Fonte dati	Sistema di tracciatura dei trouble-ticket attualmente in uso (Hermes)
Periodo di riferimento	Mese precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Mensile	
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none">Numero totale dei ticket di competenza [NTA]Numero dei ticket risolti [NTR]			
Regole di campionamento	Vanno considerati tutti ticket assegnati e di competenza HD2 nel periodo di riferimento.			
Formule	$LdS7 = \frac{NTR}{NTA} \times 100$			
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come già descritto nel precedente paragrafo 1.3.2 (Arrotondamenti).			
Valore di soglia	LdS	Minima	Migliorativa	
	LdS7	>= 94%	>=98%	
Azioni contrattuali	<p>Il mancato raggiungimento dei valori di soglia sarà sanzionato come segue:</p> <ul style="list-style-type: none">soglia minima: applicazione delle penali.Soglia migliorativa: mancato raggiungimento dell’obiettivo di prestazione.			
Eccezioni	Le penali non sono applicabili nel periodo transitorio			

3.4.8 LdS8 - HD2 - Tempestività di soluzione dei ticket

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempo di soluzione dei ticket		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Sistema di tracciatura dei trouble-ticket attualmente in uso (Hermes)
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Numero totale dei ticket assegnati e di competenza [NTA] Numero dei ticket risolti in tempo ≤ 2 ore [NTRA] Numero dei ticket risolti in tempo ≤ 8 ore [NTRB] 		
Regole di campionamento	Vanno considerati tutti ticket assegnati e di competenza HD2 nel periodo di riferimento.		
Formule	$\text{LdS8a} = \frac{\text{NTRA}(\text{tempo} \leq 2 \text{ ore})}{\text{NTA}} \times 100$ $\text{LdS8b} = \frac{\text{NTRB}(\text{tempo} > 2 \text{ e } \leq 8 \text{ ore})}{\text{NTA}} \times 100$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come già descritto nel precedente paragrafo 1.3.2 (Arrotondamenti).		
Valore di soglia	LdS	Minima	Migliorativa
	LdS8a	$\geq 80\%$	$\geq 85\%$
	LdS8b	$= 100\%$	
Azioni contrattuali	Il mancato raggiungimento dei valori di soglia sarà sanzionato come segue: <ul style="list-style-type: none"> soglia minima: applicazione delle penali. Soglia migliorativa: mancato raggiungimento dell'obiettivo di prestazione. 		
Eccezioni	Le penali non sono applicabili nel periodo transitorio		

3.4.9 LdS9 - HD2 - Tempestività per attivazione del Fornitore hw/sw

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempo di comunicazione a Help Desk I livello per l'attivazione del Fornitore hw/sw		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Sistema di tracciatura dei trouble-ticket attualmente in uso (Hermes)
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Numero totale dei ticket assegnati per competenza al fornitore[NTA] Numero dei ticket assegnati al fornitore in tempo <=30 minuti primi[NTT] 		
Regole di campionamento	Vanno considerati tutti ticket assegnati per competenza al fornitore nel periodo di riferimento.		
Formule	$LdS9 = \frac{NTT(\text{tempo} \leq 30 \text{ minuti primi})}{NTA} \times 100$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come già descritto nel precedente paragrafo 1.3.2 (Arrotondamenti).		
Valore di soglia	LdS	Minima	Migliorativa
	LdS9	>= 90%	>=95%
Azioni contrattuali	<p>Il mancato raggiungimento dei valori di soglia sarà sanzionato come segue:</p> <ul style="list-style-type: none"> soglia minima: applicazione delle penali. Soglia migliorativa: mancato raggiungimento dell'obiettivo di prestazione. 		
Eccezioni	Le penali non sono applicabili nel periodo transitorio		

3.4.10 LdS10- HD2 - Tempestività di aggiornamento della base dati CMS

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempi di aggiornamento della base dati CMS		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Sistema di tracciatura dei trouble-ticket attualmente in uso (Hermes)
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Numero totale degli aggiornamenti della base dati CMS [NTA] Numero degli aggiornamenti della base dati CMS terminati entro 60 minuti primi [NA] 		
Regole di campionamento	Vanno considerati tutti gli aggiornamenti della base dati del Configuration Manager System, effettuati a seguito di interventi di manutenzione dei sistemi riconducibili alle attività dell'Help Desk di secondo livello, nel periodo di riferimento		
Formule	$LdS10 = \frac{NA(\text{Tempo} \leq 60')}{NTA} \times 100$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come già descritto nel precedente paragrafo 1.3.2 (Arrotondamenti).		
Valore di soglia	LdS	Minima	Migliorativa
	LdS10	>= 80%	>=90%
Azioni contrattuali	<p>Il mancato raggiungimento dei valori di soglia sarà sanzionato come segue:</p> <ul style="list-style-type: none"> soglia minima: applicazione delle penali. soglia migliorativa: mancato raggiungimento dell'obiettivo di prestazione. 		
Eccezioni	Le penali non sono applicabili nel periodo transitorio		

3.4.11 LdS11- SCSP - Tempestività di risposta al disservizio

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempestività di risposta al disservizio		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Sistema di tracciatura dei trouble-ticket attualmente in uso (Hermes)
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Numero totale dei ticket assegnati per disservizio [NT] Determinazione del problema in tempo <= a 4 ore [PD] 		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le segnalazioni di disservizio nel periodo di riferimento.		
Formule	$LdS11 = \frac{PD(\text{Tempo} \leq 4 \text{ ore})}{NT} \times 100$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come già descritto nel precedente paragrafo 1.3.2 (Arrotondamenti).		
Valore di soglia	LdS	Minima	Migliorativa
	LdS11	>= 90 %	>=95%
Azioni contrattuali	Il mancato raggiungimento dei valori di soglia sarà sanzionato come segue: <ul style="list-style-type: none"> soglia minima: applicazione delle penali. soglia migliorativa: mancato raggiungimento dell'obiettivo di prestazione. 		
Eccezioni	Le penali non sono applicabili nel periodo transitorio		

3.4.12 LdS12 - SCSP - Tempestività di risoluzione del disservizio

Caratteristica	Efficienza		Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempestività di risoluzione del disservizio			
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati		Sistema di tracciatura dei trouble-ticket attualmente in uso (Hermes)
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale	
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none">Numero totale dei ticket assegnati per disservizio [NT]Soluzione del problema in tempo <= a 12 ore [PD]			
Regole di campionamento	Vanno considerate tutti i ticket assegnati per disservizio nel periodo di riferimento.			
Formule	$LdS12 = \frac{PD(Tempo \leq 12 \text{ ore})}{NT} \times 100$			
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come già descritto nel precedente paragrafo 1.3.2 (Arrotondamenti).			
Valore di soglia	LdS	Minima	Migliorativa	
	LdS12	>= 90%	>=95%	
Azioni contrattuali	<p>Il mancato raggiungimento dei valori di soglia sarà sanzionato come segue:</p> <ul style="list-style-type: none">soglia minima: applicazione delle penali.soglia migliorativa: mancato raggiungimento dell’obiettivo di prestazione.			
Eccezioni	Le penali non sono applicabili nel periodo transitorio			

3.4.13 LdS13 – SCSP – Tempestività di attivazione a fronte di un guasto bloccante

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempestività di attivazione a fronte di un guasto bloccante		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Sistema di tracciatura dei trouble-ticket attualmente in uso (Hermes)
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Numero totale dei guasti bloccanti [NTGB] Numero delle prese in carico in tempo <= 30 minuti primi [NPCA] Numero delle prese in carico in tempo <= 60 minuti primi [NPCB] 		
Regole di campionamento	Vanno considerati tutti i guasti bloccanti e le relative prese in carico		
Formule	$\text{LdS13a} = \frac{\text{NPCA}(\text{tempo} \leq 30')}{\text{NTGB}} \times 100$ $\text{LdS13b} = \frac{\text{NPCB}(\text{tempo} > 30' \text{ e } \leq 60')}{\text{NTGB}} \times 100$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come già descritto nel precedente paragrafo 1.3.2 (Arrotondamenti).		
Valore di soglia	LdS	Minima	Migliorativa
	LdS13a	>= 90%	>=95%
	LdS13b	= 100%	
Azioni contrattuali	Il mancato raggiungimento dei valori di soglia sarà sanzionato come segue: <ul style="list-style-type: none"> soglia minima: applicazione delle penali. Soglia migliorativa: mancato raggiungimento dell'obiettivo di prestazione. 		
Eccezioni	Le penali non sono applicabili nel periodo transitorio		

3.4.14 LdS14 – SCSP – Tempestività di risoluzione a fronte di un guasto bloccante

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempestività di risoluzione a fronte di un guasto bloccante		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Sistema di tracciatura dei trouble-ticket attualmente in uso (Hermes)
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Numero totale dei guasti bloccanti [NTGB] Numero di guasti risolti in tempo <= 8 ore [NGRA] Numero di guasti risolti in tempo <= 16 ore [NGRB] 		
Regole di campionamento	Vanno considerati tutti i guasti bloccanti e le relative prese in carico		
Formule	$LdS14a = \frac{NGRA(\text{tempo} \leq 8 \text{ ore})}{NTGB} \times 100$ $LdS14b = \frac{NGRB(\text{tempo} > 8 \text{ ore e} \leq 16 \text{ ore})}{NTGB} \times 100$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come già descritto nel precedente paragrafo 1.3.2 (Arrotondamenti).		
Valore di soglia	LdS	Minima	Migliorativa
	LdS14a	>= 90%	>=95%
	LdS14b	= 100%	
Azioni contrattuali	Il mancato raggiungimento dei valori di soglia sarà sanzionato come segue: <ul style="list-style-type: none"> soglia minima: applicazione delle penali. Soglia migliorativa: mancato raggiungimento dell'obiettivo di prestazione. 		
Eccezioni	Le penali non sono applicabili nel periodo transitorio		

3.4.15 LdS15 – SCSP Reperibilità – Tempestività di risposta del servizio tecnico in reperibilità

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempestività di risposta del servizio tecnico in reperibilità		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Rilevazione della risposta su richiesta di attivazione del servizio
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Numero di richieste al servizio in reperibilità [RS] Numero di risposte del servizio entro 30 minuti [ED] 		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le richieste di risposta del servizio in reperibilità H24 pervenute nel periodo di riferimento.		
Formule	$LdS15 = \frac{ED}{RS} \times 100$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come già descritto nel precedente paragrafo 1.3.2 (Arrotondamenti).		
Valore di soglia	LdS	Minima	
	LdS15	= 100%	
Azioni contrattuali	Il mancato raggiungimento dei valori di soglia sarà sanzionato come segue: <ul style="list-style-type: none"> soglia minima: applicazione delle penali. 		
Eccezioni	Le penali non sono applicabili nel periodo transitorio		

3.4.16 LdS16 - SCSP - Tempestività di attivazione del servizio a fronte di attività non pianificate

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempestività di attivazione del servizio a fronte di attività non pianificate		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Rilevazione della risposta su richiesta di attivazione del servizio
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Numero di richieste di disponibilità del servizio di intervento on site [RS] Numero di effettivi interventi on site entro 3 ore [ED] 		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le richieste di intervento on site H24 conseguenti al servizio di reperibilità H24 pervenute nel periodo di riferimento.		
Formule	$LdS16 = \frac{ED}{RS} \times 100$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come già descritto nel precedente paragrafo 1.3.2 (Arrotondamenti).		
Valore di soglia	LdS	Minima	Migliorativa
	LdS16	>= 98%	= 100%
Azioni contrattuali	<p>Il mancato raggiungimento dei valori di soglia sarà sanzionato come segue:</p> <ul style="list-style-type: none"> soglia minima: applicazione delle penali. soglia migliorativa: mancato raggiungimento dell'obiettivo di prestazione. 		
Eccezioni	Le penali non sono applicabili nel periodo transitorio		

4 Obiettivi di Prestazione

Come già anticipato nei paragrafi precedenti, è previsto che siano fissati specifici obiettivi di prestazione cui è legata una quota del corrispettivo maturato. Tali obiettivi di prestazione sono legati di volta in volta al raggiungimento delle soglie previste al raggiungimento delle soglie migliorative previste per i livelli di servizio, così come dettagliato nelle tabelle successive, fatto salvo quanto previsto per il LdS 3.

Di seguito, sono riportate delle tabelle in cui vengono schematizzati i livelli di servizio cui è legato l'obiettivo di prestazione e la quota percentuale (% Quota) dei corrispettivi maturati che sarà erogata solo al raggiungimento dell'obiettivo stesso.

Per ciascun obiettivo di prestazione, la “% Quota” si intende maturata con il contemporaneo raggiungimento dei singoli indicatori che contribuiscono allo stesso obiettivo di prestazione.

In altri termini, il mancato raggiungimento del previsto valore di soglia anche di un solo LdS comporterà il mancato raggiungimento dell'Obiettivo di prestazione correlato. Ciò avrà efficacia per il complesso dei corrispettivi maturati nel periodo di riferimento.

Nel caso in cui il Fornitore in sede di offerta proponga miglioramenti dei valori di soglia, relativi ai livelli di servizio, tali nuovi valori saranno assunti come nuovo profilo della qualità. In tal caso i “valori di raggiungimento obiettivo” degli obiettivi di prestazione saranno adeguati a tale nuovo profilo.

4.1 Servizi remunerati in giorni persona (Servizio di Conduzione Sistemistica a Presidio)

Di seguito è riportato una tabella che riepiloga la composizione degli obiettivi di prestazione per i servizi remunerati in giorni persona, in particolare per il Servizio di Conduzione Sistemistica a Presidio.

La quota percentuale esposta in tabella, erogata solo al raggiungimento degli obiettivi di prestazione, è da intendersi riferita ai soli corrispettivi relativi al Servizio di Conduzione Sistemistica a Presidio, per il periodo di riferimento.

Obiettivo prestazione	di	Periodo di riferimento	Indicatori di qualità correlati	% Quota
Qualità del servizio di Conduzione sistemistica a Presidio (SCSP)		Trimestrale	LdS 11 - Tempestività di risposta al disservizio LdS 12 - Tempestività di risoluzione del disservizio LdS 13 - Tempestività di attivazione a fronte di un guasto bloccante LdS 14 - Tempestività di risoluzione a fronte di un guasto bloccante LdS 16 - Tempestività di attivazione del servizio a fronte di attività non pianificate	5%

4.2 Servizi a canone (Help Desk di primo e secondo livello)

Di seguito è riportato una tabella che riepiloga la composizione degli obiettivi di prestazione per i servizi remunerati a canone.

Non sono riportati puntualmente i valori di raggiungimento obiettivo in quanto il Fornitore deve fare riferimento ai valori di “soglia migliorativa” di volta in volta riportati nei paragrafi precedenti in relazione dei livelli di servizio correlati agli obiettivi di prestazione.

Obiettivo di prestazione	di	Periodo di riferimento	Indicatori di qualità correlati	% Quota
Qualità del servizio di Help Desk di primo livello (HD1)		Trimestrale	LdS 1 - Tempestività di risoluzione delle chiamate al primo livello LdS 2 - Tempestività di attivazione di strutture di livello superiore o fornitore esterno LdS 3 - Percentuale di chiamate risolte dal primo livello LdS - 4 Percentuale di errate attribuzioni al secondo livello di Help Desk o Fornitore esterno LdS 5 - Tempestività di aggiornamento della base dati CMS LdS 6 - Rilevazione ticket chiusi e non archiviati	5%
Qualità del servizio di Help Desk di secondo livello (HD2)		Trimestrale	LdS 7 - Trouble ticket risolti LdS 8 - Tempestività di soluzione dei ticket LdS 9 - Tempestività di comunicazione a Help Desk I livello per l'attivazione del Fornitore hw/sw LdS 10 - Tempestività di aggiornamento della base dati CMS	5%