

## **APPENDICE 1 AL CAPITOLATO TECNICO**

### **Indicatori di Qualità e Livelli di Servizio**

## INDICE

<b>1</b>	<b>PREMESSA .....</b>	<b>3</b>
1.1	REVISIONE DEI REQUISITI DI QUALITÀ .....	3
1.2	STRUMENTI PER LA MISURAZIONE E RENDICONTAZIONE DEI REQUISITI DI QUALITÀ .....	3
1.3	ARROTONDAMENTI.....	4
<b>2</b>	<b>INDICATORI DI QUALITÀ .....</b>	<b>5</b>
2.1	INDICATORI DI QUALITÀ GENERALI .....	5
2.1.1	<i>IQ1 - Presenza delle risorse .....</i>	<i>5</i>
2.1.2	<i>IQ2 - Sostituzione del Responsabile unico della fornitura .....</i>	<i>6</i>
2.1.3	<i>IQ3 - Personale della fornitura inadeguato.....</i>	<i>7</i>
2.1.4	<i>IQ4 - Adeguatezza delle risorse proposte .....</i>	<i>8</i>
2.1.5	<i>IQ5 - Turn over del personale.....</i>	<i>9</i>
2.1.6	<i>IQ6 - Inserimento delle risorse.....</i>	<i>10</i>
2.1.7	<i>IQ7 - Grado di soddisfazione dell'utenza finale .....</i>	<i>11</i>
2.1.8	<i>IQ8 - Ritardo nella consegna di prodotti della fornitura .....</i>	<i>12</i>
2.1.9	<i>IQ9 - Qualità della documentazione prodotta.....</i>	<i>13</i>
2.1.10	<i>IQ10 - Rilievi sulla fornitura .....</i>	<i>14</i>
2.1.11	<i>IQA - Indicatori di qualità aggiuntivi .....</i>	<i>14</i>
2.2	TABELLA RIEPILOGATIVA DEGLI INDICATORI DI QUALITÀ .....	15
<b>3</b>	<b>LIVELLI DI SERVIZIO .....</b>	<b>16</b>
3.1	SUPPORTO (HELP DESK E GESTIONE PDL) .....	16
3.1.1	<i>LdS1 - Tempestività della presa in carico dei ticket.....</i>	<i>16</i>
3.1.2	<i>LdS2 - Tempestività di lavorazione dei ticket.....</i>	<i>18</i>
3.1.3	<i>LdS3 - Tempestività di attivazione di strutture di II livello .....</i>	<i>20</i>
3.1.4	<i>LdS4 - Risoluzione e non chiusura dei ticket .....</i>	<i>21</i>
3.2	CONDUZIONE SISTEMISTICA A PRESIDIO (CSP) .....	22
3.2.1	<i>LdS5 - Tempestività della presa in carico dei ticket.....</i>	<i>22</i>
3.2.2	<i>LdS6 - Tempestività di lavorazione dei ticket.....</i>	<i>24</i>
3.2.3	<i>LdS7 - Disponibilità dei servizi.....</i>	<i>26</i>
3.3	TAVOLA RIEPILOGATIVA DEI LIVELLI DI SERVIZIO .....	28
<b>4</b>	<b>OBIETTIVI DI PRESTAZIONE .....</b>	<b>29</b>
4.1	SERVIZI A CANONE (SUPPORTO HD E GESTIONE PDL).....	29
4.2	SERVIZI REMUNERATI IN GIORNI PERSONA (CONDUZIONE SISTEMISTICA A PRESIDIO).....	30

## 1 PREMESSA

Il presente documento definisce un insieme minimo di requisiti di qualità della fornitura e delle relative modalità di verifica e controllo.

Per la stipula del contratto gli indicatori di qualità e i livelli di servizio della fornitura saranno aggiornati allo scopo di recepire le migliori proposte in sede di offerta.

I requisiti di qualità della fornitura dovranno essere indicati nel Piano di Qualità Generale da sottoporre all'approvazione di Consip.

Il Fornitore è tenuto, per l'intera durata dei servizi compreso il periodo transitorio, a rendicontare gli indicatori di qualità generali (IQ), i livelli di servizio (LdS) e gli eventuali indicatori di qualità aggiuntivi (IQA) accettati da Consip/Amministrazione, nonché gli obiettivi di prestazione cui è legata una quota dei corrispettivi.

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.

### 1.1 Revisione dei requisiti di qualità

Durante l'intero periodo contrattuale ciascun requisito di qualità potrà essere riesaminato su richiesta della Consip; 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 IQ/Lds che sono risultate non efficaci.

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

### 1.2 Strumenti per la misurazione e rendicontazione dei requisiti di qualità

Nella stesura del Piano della Qualità, sottoposto all'approvazione di Consip/Amministrazione, il Fornitore per ciascun requisito di qualità dovrà dettagliare le fonti dati utilizzate per la raccolta dei dati elementari nonché gli strumenti per l'elaborazione delle informazioni di dettaglio.

Per la verifica del rispetto dei requisiti 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, entro la data di fine del periodo transitorio.

Il Fornitore dovrà rendere disponibili alla Consip e/o Amministrazione, per la parte di propria competenza, i risultati delle misure effettuate ed il calcolo degli scostamenti dalle soglie definite attraverso report periodici.

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/Amministrazione attraverso adeguati strumenti hw e sw. Inoltre il Fornitore si impegna a fornire la base dati (RDBMS) di dettaglio, contenente tutti i dati rilevati, utilizzata per la valorizzazione dei requisiti di qualità secondo le modalità descritte nel Capitolato tecnico.

### 1.3 Arrotondamenti

Ai fini della misurazione degli indicatori di qualità e dei livelli di servizio, si precisa che, ad esclusione dei casi espressamente indicati, 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  $\geq 5$ .

Ad esempio:

- 15,06% diventa 15,1%
- 10,01% diventa 10,0%
- 10,49% diventa 10,5%
- 14,98% diventa 15,0%.

## 2 INDICATORI DI QUALITÀ

### 2.1 Indicatori di Qualità Generali

#### 2.1.1 IQ1 - Presenza delle risorse

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Utilizzazione delle risorse
Aspetto da valutare	Numero giorni di presenza del personale dei servizi di Supporto (Help Desk e Gestione pdl) e di Conduzione sistemistica a Presidio (CSP)		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Rendiconto risorse approvato
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestre
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> <li>Numero di giorni di lavoro effettivi di tutto il personale dei servizi di Supporto (Help Desk e Gestione pdl) e di Conduzione sistemistica a Presidio (CSP) (N_Gg_effett._Supp.&amp;CSP);</li> <li>Numero di giorni lavorativi previsti di tutto il personale dei servizi di Supporto (Help Desk) e di Conduzione sistemistica a Presidio (CSP) (N_Gg_lav._Supp.&amp;CSP)</li> </ul>		
Regole di campionamento	Vanno considerati il numero di giorni di presenza di tutte le risorse appartenenti ai gruppi di lavoro nei giorni lavorativi del periodo di riferimento.		
Formula	$IQ1 = \frac{N\_Gg\_effett.\_Supp.\&CSP}{N\_Gg\_lav.\_Supp.\&CSP} \times 100$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	IQ1 >= 90,0%		
Azioni contrattuali	Penale per il mancato rispetto del valore di soglia		
Eccezioni	Nessuna		

## 2.1.2 IQ2 - Sostituzione del Responsabile unico della fornitura

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Utilizzazione delle risorse
Aspetto da valutare	Sostituzione del Responsabile unico della fornitura operata su iniziativa dell'Impresa e non a fronte di richiesta di Consip e/o dell'Amministrazione.		
Unità di misura	Responsabili sostituiti	Fonte dati	Lettera di sostituzione del Responsabile unico della fornitura da parte del Fornitore
Periodo di osservazione	Semestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Semestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sostituzione permanente del Responsabile unico della fornitura non richiesta da Consip e/o dall'Amministrazione (<i>Nsostituzioni</i>)</li> </ul>		
Regole di campionamento	Vanno considerate le sostituzioni non richieste da Consip e/o dall'Amministrazione che riguardano il Responsabile unico della fornitura.		
Formula	$IQ2 = N_{sostituzioni}$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$IQ2 = 0$		
Azioni contrattuali	Penale nel caso di non rispetto del valore di soglia.		
Eccezioni	Nessuna		

### 2.1.3 IQ3 - Personale della fornitura inadeguato

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	Semestre
Dati elementari da rilevare	Numero di sostituzioni, richieste formalmente da Consip/Amministrazione, del personale della fornitura (N_Sostit_rich).		
Regole di campionamento	Vanno considerate le sostituzioni richieste da Consip/Amministrazione che riguardano il personale della fornitura nel periodo di riferimento.		
Formula	$IQ3 = N\_Sostit\_rich$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$IQ3 \leq 2$		
Azioni contrattuali	Penale per il mancato rispetto del valore di soglia		
Eccezioni	Nessuna		

#### 2.1.4 IQ4 - Adeguatezza delle risorse proposte

Caratteristica	Funzionalità	Sottocaratteristica	Adeguatezza
Aspetto da valutare	Adeguatezza dei curriculum vitae delle risorse proposte		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	E-mail, lettere, verbali
Periodo di riferimento	Semestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Semestre
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> <li>Numero di curriculum accettati (<i>N_curriculum_accettati</i>)</li> <li>Numero totale di curriculum proposti (<i>Ntotale_curriculum_proposti</i>)</li> </ul>		
Regole di campionamento	Vanno considerati tutti i curriculum presentati dal Fornitore nel periodo di riferimento.		
Formula	$IQ4 = \frac{N\_curriculum\_accettati}{Ntotale\_curriculum\_proposti} \times 100$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come già descritto nel precedente paragrafo 1.3 (Arrotondamenti)		
Valore di soglia	IQ4 >= 80,0 %		
Azioni contrattuali	Lettera di rilievo nel caso di mancato rispetto del valore di soglia		
Eccezioni	Nessuna		



**2.1.5 IQ5 - Turn over del personale**

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	Numero di sostituzioni effettuate su iniziativa del Fornitore nel periodo di riferimento (N_Sostit).		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IQ5 = N\_Sostit$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$IQ5 \leq 3$		
Azioni contrattuali	Penale per il mancato rispetto del valore di soglia		
Eccezioni	Nessuna		

## 2.1.6 IQ6 - Inserimento delle risorse

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Il tempo massimo di inserimento delle risorse dalla richiesta del 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"> <li>Data di inserimento nuova risorsa (Data_inser_ris)</li> <li>Data di richiesta di una nuova risorsa da parte di Consip/Amministrazione (Data_rich) (*)</li> </ul>		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IQ6 = (Data\_inser\_ris - Data\_rich)$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$IQ6 \leq 5$		
Azioni contrattuali	Lettera di rilievo nel caso di non rispetto del valore di soglia		
Eccezioni	Nessuna		

(\*) 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

## 2.1.7 IQ7 - Grado di soddisfazione dell'utenza finale

Applicabile solo al servizio di Supporto (Help Desk e Gestione pdl).

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*.

Il questionario deve contenere almeno 15 domande e sarà sottoposto all'approvazione di Consip/Amministrazione.

Caratteristica	Soddisfazione	Sottocaratteristica	Soddisfazione degli utenti
<b>Aspetto da valutare</b>	Soddisfazione degli utenti misurata rilevando dai questionari delle interviste le risposte fornite alle specifiche domande sulla soddisfazione dell'intervistato rispetto alla rilevazione. Per le risposte vanno utilizzati numeri positivi su scala da 1 a 10 dove: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 corrisponde a “non soddisfatto”;</li> <li>• 4 corrisponde a “appena soddisfatto”;</li> <li>• 7 corrisponde a “soddisfatto”;</li> <li>• 10 corrisponde a “pienamente soddisfatto”.</li> </ul>		
<b>Unità di misura</b>	Punto percentuale	<b>Fonte dati</b>	Questionari
<b>Periodo di riferimento</b>	Anno precedente la rilevazione	<b>Frequenza di misurazione</b>	Annuale
<b>Dati elementari da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Numero risposte positive (risposte con valore <math>\geq 7</math>) (<math>N_{risposte\_pos}</math>)</li> <li>• Numero di domande del questionario (<math>N_{domande}</math>)</li> <li>• Numero totale di questionari compilati (<math>N_{questionari}</math>)</li> </ul>		
<b>Regole di campionamento</b>	Va scelto un campione significativo degli utenti del servizio della fornitura da intervistare, da concordare con Consip/Amministrazione e che orientativamente sarà pari al 10% del totale		
<b>Formula</b>	$IQ7 = \sum_{i=1}^{N_{questionari}} \frac{N_{risposte\_pos_i}}{N_{domande_i}} \times 100$		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Il risultato della misura va arrotondato come già descritto nel precedente paragrafo 1.3 (Arrotondamenti).		
<b>Valore di soglia</b>	IQ7 $\geq$ 85,0 %		
<b>Azioni contrattuali</b>	Lettera di rilievo nel caso di mancato rispetto del valore di soglia (penali per rilievo)		
<b>Eccezioni</b>	nessuna		

## 2.1.8 IQ8 - Ritardo nella consegna di prodotti della fornitura

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Puntualità nella consegna di un prodotto rispetto alla data di consegna prevista		
Unità di misura	Giorno lavorativo	Fonte dati	Contratto Piano di lavoro (generale e di progetto) Lettere di consegna di prodotti 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"> <li>Data prevista di consegna di un prodotto (data_prev)</li> <li>Data effettiva di consegna di un prodotto (data_eff)</li> </ul>		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IQ8 = data\_eff - data\_prev$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$IQ8 \leq 0$		
Azioni contrattuali	Nel caso di non rispetto del valore di soglia del prodotto <ul style="list-style-type: none"> <li>Piano della Qualità generale e Piano di subentro ad inizio fornitura, piani di lavoro e/o migliorie: penale</li> <li>Altri prodotti: lettera di rilievo</li> </ul>		
Eccezioni	Nessuna		

## 2.1.9 IQ9 - 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	$IQ9 = \frac{N\_documenti\_rielaborati}{N\_documenti} \times 100$		
Regole di arrotondamento	La percentuale va arrotondata per eccesso alla prima cifra decimale		
Valore di soglia	IQ9 <= 5,0%		
Azioni contrattuali	Lettera di rilievo nel caso di non rispetto del valore di soglia		
Eccezioni	Nessuna		

### 2.1.10 IQ10 - Rilievi sulla fornitura

I rilievi conteggiati nella metrica sono quelli notificati al Fornitore tramite lettera/e di rilievo. Ai fini della rilevazione del presente indicatore saranno conteggiati sia rilievi afferenti i servizi oggetto della fornitura nonché eventuali rilievi per inadempimenti generici o afferenti obblighi contrattuali non adempiuti nei tempi e nei modi stabiliti dal capitolato tecnico, dal contratto, dall'Offerta tecnica e/o tracciati sui Piani di lavoro. Ad esempio, si ritiene utile rammentare che, se indicato nell'Offerta tecnica l'impegno ad adottare indicatori di qualità aggiuntivi, il mancato raggiungimento dei valori di soglia previsti sarà oggetto di rilievo, a partire dalla fine del periodo transitorio.

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Efficacia
Aspetto da valutare	Numero di rilievi emessi relativi ad inadempimenti della fornitura.		
Unità di misura	Rilievo	Fonte dati	Lettere di rilievo
Periodo di riferimento	Semestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Semestrale
Dati elementari da rilevare	Numero Rilievi emessi ( <i>Nrilievi</i> ).		
Regole di campionamento	Si considerano tutti i rilievi inseriti nelle lettera/a di rilievo formalizzate al fornitore nel periodo di riferimento.		
Formula	$IQ10 = Nrilievi$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$IQ10 \leq 4$		
Azioni contrattuali	Nel caso di non rispetto del valore di soglia, applicazione della penale "Eccesso dei rilievi tollerati sulla fornitura".		
Eccezioni	Nessuna		

### 2.1.11 IQA - Indicatori di qualità aggiuntivi

Il mancato rispetto dei valori soglia di eventuali indicatori di qualità aggiuntivi, presentati dal fornitore ed accettati da Consip/Amministrazione, darà luogo a lettere di rilievo.

## 2.2 Tabella riepilogativa degli indicatori di qualità

Nella matrice seguente è riportata la corrispondenza tra gli indicatori di qualità e le azioni contrattuali previste nel caso di non rispetto dei valori di soglia.

Indicatori di qualità		Azione contrattuale	
		Rilievo	Penale
IQ1	Presenza delle risorse		x
IQ2	Sostituzione del Capo progetto		x
IQ3	Personale della fornitura inadeguato		x
IQ4	Adeguatezza delle risorse proposte	x	
IQ5	Turn over del personale		x
IQ6	Inserimento delle risorse	x	
IQ7	Grado di soddisfazione dell'utenza finale	x	
IQ8	Ritardo nella consegna di prodotti della fornitura	x	x
IQ9	Qualità della documentazione prodotta	x	
IQ10	Rilievi sulla fornitura		x
IQA	Indicatori di qualità aggiuntivi accettati da Consip/Amministrazione	x	

### 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 Supporto (Help Desk e Gestione pdl)

##### 3.1.1 LdS1 - Tempestività della presa in carico dei ticket

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
<b>Aspetto da valutare</b>	Rispetto dei tempi di presa in carico dei ticket stabiliti in base all'urgenza della richiesta: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Critica</li> <li>• Alta</li> <li>• Media</li> <li>• Bassa</li> </ul> Vanno valutati tutti i ticket che hanno la data di "assegnato" appartenente al periodo di riferimento		
<b>Unità di misura</b>	Punto percentuale	<b>Fonte dati</b>	Sistema di tracciatura dei trouble-ticket in uso presso l'amministrazione
<b>Periodo di riferimento</b>	Mese precedente la rilevazione	<b>Frequenza di misurazione</b>	Mensile
<b>Dati elementari da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Data in formato giorno-mese-anno ore-minuti di presa in carico (stato = "in corso") del singolo Ticket <i>[Data stato "in corso"]</i></li> <li>• Data in formato giorno-mese-anno ore-minuti assegnazione (stato = "assegnato") del singolo Ticket <i>[Data stato "assegnato"]</i></li> <li>• Numero dei ticket presa in carico di Urgenza Critica <i>[Ticket Urg_Critica_presa in carico]</i></li> <li>• Numero dei ticket presa in carico di Urgenza Alta <i>[Ticket Urg_Alta_presa in carico]</i></li> <li>• Numero dei ticket presa in carico di Urgenza Media <i>[Ticket Urg_Media_presa in carico]</i></li> <li>• Numero dei ticket presa in carico di Urgenza Bassa <i>[Ticket Urg_Bassa_presa in carico]</i></li> <li>• Numero totale dei ticket assegnati di Urgenza Critica <i>[Totale Ticket Urg_Critica_assegnati]</i></li> <li>• Numero totale dei ticket assegnati di Urgenza Alta <i>[Totale Ticket Urg_Alta_assegnati]</i></li> <li>• Numero totale dei ticket assegnati di Urgenza Media <i>[Totale Ticket Urg_Media_assegnati]</i></li> <li>• Numero totale dei ticket assegnati di Urgenza Bassa <i>[Totale Ticket Urg_Bassa_assegnati]</i></li> </ul>		



<b>Regole di campionamento</b>	Nessuna		
<b>Formule</b>	<p><math>T\_presa\_carico = \text{Data stato "in corso"} - \text{Data stato "assegnato"}</math></p> <p><math>LdS1a = \frac{\text{Ticket\_Urg\_Critica\_presa in carico } (T\_presa\_carico \leq 5')}{\text{Totale\_Ticket\_Urg\_Critica\_assegnati}} \times 100</math></p> <p><math>LdS1b = \frac{\text{Ticket\_Urg\_Alta\_presa in carico } (T\_presa\_carico \leq 15')}{\text{Totale\_Ticket\_Urg\_Alta\_assegnati}} \times 100</math></p> <p><math>LdS1c = \frac{\text{Ticket\_Urg\_Media\_presa in carico } (T\_presa\_carico \leq 30')}{\text{Totale\_Ticket\_Urg\_Media\_assegnati}} \times 100</math></p> <p><math>LdS1d = \frac{\text{Ticket\_Urg\_Bassa\_presa in carico } (T\_presa\_carico \leq 60')}{\text{Totale\_Ticket\_Urg\_Bassa\_assegnati}} \times 100</math></p>		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Il risultato della misura va arrotondato come già descritto nel precedente paragrafo 1.3 (Arrotondamenti).		
<b>Valore di soglia</b>	<p>LdS1a &gt;= 90,0%</p> <p>LdS1b &gt;= 90,0%</p> <p>LdS1c &gt;= 90,0%</p> <p>LdS1d &gt;= 90,0%</p>	<b>Valore di soglia migliorativo</b>	<p>LdS1a &gt;= 95,0%</p> <p>LdS1b &gt;= 95,0%</p> <p>LdS1c &gt;= 95,0%</p> <p>LdS1d &gt;= 95,0%</p>
<b>Azioni contrattuali</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mancata erogazione di quota parte del corrispettivo maturato legata all'indicatore di prestazione <b>IP1 "Qualità del Servizio di Supporto"</b> qualora non sia rispettato il valore di soglia migliorativo</li> <li>Applicazione di una penale qualora non sia rispettato il valore di soglia</li> </ul>		
<b>Eccezioni</b>	Le penali non sono applicabili nel periodo transitorio		

### 3.1.2 LdS2 - Tempestività di lavorazione dei ticket

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Rispetto dei tempi di risoluzione dei ticket stabiliti in base all'urgenza(*) della richiesta: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Critica</li> <li>• Alta</li> <li>• Media</li> <li>• Bassa</li> </ul> Vanno valutati tutti i ticket che hanno la data di "in corso" nel appartenente al periodo di riferimento		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Sistema di tracciatura dei trouble-ticket
Periodo di riferimento	Mese precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Mensile
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Data in formato giorno-mese-anno ore-minuti di presa in carico (stato = "in corso") del singolo Ticket <i>[Data stato "in corso"]</i></li> <li>• Data in formato giorno-mese-anno ore-minuti fine esecuzione (stato = "risolto") del singolo Ticket <i>[Data stato "risolto"]</i></li> <li>• Numero dei ticket risolti di Urgenza Critica <i>[Ticket_Urg_Critica_risolti]</i></li> <li>• Numero dei ticket risolti di Urgenza Alta <i>[Ticket_Urg_Alta_risolti]</i></li> <li>• Numero dei ticket risolti di Urgenza Media <i>[Ticket_Urg_Media_risolti]</i></li> <li>• Numero dei ticket risolti di Urgenza Bassa <i>[Ticket_Urg_Bassa_risolti]</i></li> <li>• Numero totale dei ticket risolti di Urgenza Critica <i>[Totale_Ticket_Urg_Critica_Risolti]</i></li> <li>• Numero totale dei ticket risolti di Urgenza Alta <i>[Totale_Ticket_Urg_Alta_Risolti]</i></li> <li>• Numero totale dei ticket risolti di Urgenza Media <i>[Totale_Ticket_Urg_Media_Risolti]</i></li> <li>• Numero totale dei ticket risolti di Urgenza Bassa <i>[Totale_Ticket_Urg_Bassa_Risolti]</i></li> </ul>		
Regole di campionamento	Nessuna		

<b>Formule</b>	<p><math>T\_risoluzione = \text{Data stato "risolto"} - \text{Data stato "in corso"}</math></p> <p><math>LdS2a = \frac{\text{Ticket\_Urg\_Critica\_Risolti} (T\_risoluzione \leq 30')}{\text{Totale\_Ticket\_Urg\_Critica\_Risolti}} \times 100</math></p> <p><math>LdS2b = \frac{\text{Ticket\_Urg\_Alta\_Risolti} (T\_risoluzione \leq 60')}{\text{Totale\_Ticket\_Urg\_Alta\_Risolti}} \times 100</math></p> <p><math>LdS2c = \frac{\text{Ticket\_Urg\_Media\_Risolti} (T\_risoluzione \leq 120')}{\text{Totale\_Ticket\_Urg\_Media\_Risolti}} \times 100</math></p> <p><math>LdS2d = \frac{\text{Ticket\_Urg\_Bassa\_Risolti} (T\_risoluzione \leq 420')}{\text{Totale\_Ticket\_Urg\_Bassa\_Risolti}} \times 100</math></p>		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Il risultato della misura va arrotondato come già descritto nel precedente paragrafo 1.3 (Arrotondamenti).		
<b>Valore di soglia</b>	<p>LdS2a &gt;= 90,0%</p> <p>LdS2b &gt;= 90,0%</p> <p>LdS2c &gt;= 90,0%</p> <p>LdS2d &gt;= 90,0%</p>	<b>Valore di soglia migliorativo</b>	<p>LdS2a &gt;= 95,0%</p> <p>LdS2b &gt;= 95,0%</p> <p>LdS2c &gt;= 95,0%</p> <p>LdS2d &gt;= 95,0%</p>
<b>Azioni contrattuali</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mancata erogazione di quota parte del corrispettivo maturato legata all'indicatore di prestazione <b>IP1</b> "<i>Qualità del Servizio di Supporto</i>" qualora non sia rispettato il valore di soglia migliorativo</li> <li>Applicazione di una penale qualora non sia rispettato il valore di soglia</li> </ul>		
<b>Eccezioni</b>	Le penali non sono applicabili nel periodo transitorio		

### 3.1.3 LdS3 - Tempestività di attivazione di strutture di II livello

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempestività di attivazione di strutture di II livello Vanno valutati tutti i ticket che hanno la data di “assegnato a strutture di II livello” appartenente al periodo di riferimento		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Sistema di tracciatura dei trouble-ticket
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> <li>Data in formato giorno-mese-anno ore-minuti dello stato “assegnato” al II Livello</li> <li>Data in formato giorno-mese-anno ore-minuti dello stato “in corso”</li> <li>Numero ticket attribuiti a strutture di II livello entro 50 minuti [Ticket_Attr_II_livello (Tempo_attribuzione &lt;= 50')]</li> <li>Numero totale dei ticket assegnati a strutture di II [Totale_Ticket_Attr_II_livello]</li> </ul>		
Regole di campionamento	Si considerano tutti i ticket generati a fronte di chiamate telefoniche		
Formule	$T_{attivazione} = \text{Data stato “assegnato” al II Livello} - \text{Data stato “in corso”}$ $LdS3 = \frac{\text{Ticket\_Attr\_II\_livello}(\text{Tempo\_attivazione} \leq 50')}{\text{Totale\_Ticket\_Attr\_II\_livello}} \times 100$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come già descritto nel precedente paragrafo 1.3 (Arrotondamenti).		
Valore di soglia	LdS3 >= 94,0%	Valore di soglia migliorativo	LdS3 >= 99,0%
Azioni contrattuali	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mancata erogazione di quota parte del corrispettivo maturato legata all'indicatore di prestazione IP1 “Qualità del Servizio di Supporto” qualora non sia rispettato il valore di soglia migliorativo</li> <li>Applicazione di una penale qualora non sia rispettato il valore di soglia</li> </ul>		
Eccezioni	Le penali non sono applicabili nel periodo transitorio		

### 3.1.4 LdS4 - Risoluzione e non chiusura dei ticket

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Efficacia
Aspetto da valutare	Ticket risolti e non chiusi. Vanno considerati tutti i ticket che hanno la data “risolto” appartenente al periodo di riferimento.		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Sistema di tracciatura dei trouble-ticket
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> <li>Numero dei ticket che hanno la data “risolto” appartenente al periodo di riferimento e si trovano nello stato “chiuso” [Num_Ticket_chiusi]</li> <li>Numero totale dei ticket che hanno la data “risolto” appartenente al periodo di riferimento [Totale_Ticket_risolti]</li> </ul>		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formule	$LdS4 = \frac{\text{Totale\_Ticket\_chiusi}}{\text{Totale\_Ticket\_risolti}} \times 100$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come già descritto nel precedente paragrafo 1.3 (Arrotondamenti).		
Valore di soglia	LdS4 >= 90,0%	Valore di soglia migliorativo	LdS4 >= 95,0%
Azioni contrattuali	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mancata erogazione di quota parte del corrispettivo maturato legata all'indicatore di prestazione IP1 “Qualità del Servizio di Supporto” qualora non sia rispettato il valore di soglia migliorativo</li> <li>Applicazione di una penale qualora non sia rispettato il valore di soglia</li> </ul>		
Eccezioni	Le penali non sono applicabili nel periodo transitorio		

## 3.2 Conduzione Sistemistica a Presidio (CSP)

### 3.2.1 LdS5 - Tempestività della presa in carico dei ticket

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Rispetto dei tempi di presa in carico dei ticket stabiliti in base all'urgenza della richiesta: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Critica</li> <li>• Alta</li> <li>• Media</li> <li>• Bassa</li> </ul> Vanno considerati tutti i ticket che hanno la data di "assegnato" appartenente al periodo di riferimento		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Sistema di tracciatura dei trouble-ticket
Periodo di riferimento	Mese precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Mensile
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Data in formato giorno-mese-anno ore-minuti di presa in carico (stato = "in corso") del singolo Ticket <i>[Data stato "in corso"]</i></li> <li>• Data in formato giorno-mese-anno ore-minuti assegnazione (stato = "assegnato") del singolo Ticket <i>[Data stato "assegnato"]</i></li> <li>• Numero dei ticket presa in carico di Urgenza Critica <i>[Ticket Urg_Critica_presa in carico]</i></li> <li>• Numero dei ticket presa in carico di Urgenza Alta <i>[Ticket Urg_Alta_presa in carico]</i></li> <li>• Numero dei ticket presa in carico di Urgenza Media <i>[Ticket Urg_Media_presa in carico]</i></li> <li>• Numero dei ticket presa in carico di Urgenza Bassa <i>[Ticket Urg_Bassa_presa in carico]</i></li> <li>• Numero totale dei ticket assegnati di Urgenza Critica <i>[Totale Ticket Urg_Critica_assegnati]</i></li> <li>• Numero totale dei ticket assegnati di Urgenza Alta <i>[Totale Ticket Urg_Alta_assegnati]</i></li> <li>• Numero totale dei ticket assegnati di Urgenza Media <i>[Totale Ticket Urg_Media_assegnati]</i></li> <li>• Numero totale dei ticket assegnati di Urgenza Bassa <i>[Totale Ticket Urg_Bassa_assegnati]</i></li> </ul>		
Regole di campionamento	Nessuna		

<b>Formule</b>	$T\_presa\_carico = \text{Data stato "in corso"} - \text{Data stato "assegnato"}$ $LdS5a = \frac{\text{Ticket\_Urg\_Critria\_presa\_in\_carico} (T\_presa\_carico \leq 15')}{\text{Totale\_Ticket\_Urg\_Critica\_assegati}} \times 100$ $LdS5b = \frac{\text{Ticket\_Urg\_Alta\_presa\_in\_carico} (T\_presa\_carico \leq 30')}{\text{Totale\_Ticket\_Urg\_Alta\_assegati}} \times 100$ $LdS5c = \frac{\text{Ticket\_Urg\_Media\_presa\_in\_carico} (T\_presa\_carico \leq 60')}{\text{Totale\_Ticket\_Urg\_Media\_assegati}} \times 100$ $LdS5d = \frac{\text{Ticket\_Urg\_Bassa\_presa\_in\_carico} (T\_presa\_carico \leq 90')}{\text{Totale\_Ticket\_Urg\_Bassa\_assegati}} \times 100$		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Il risultato della misura va arrotondato come già descritto nel precedente paragrafo 1.3 (Arrotondamenti).		
<b>Valore di soglia</b>	LdS5a >= 90,0% LdS5b >= 90,0% LdS5c >= 90,0% LdS5d >= 90,0%	<b>Valore di soglia migliorativo</b>	LdS5a >= 95,0% LdS5b >= 95,0% LdS5c >= 95,0% LdS5d >= 95,0%
<b>Azioni contrattuali</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mancata erogazione di quota parte del corrispettivo maturato legata all'indicatore di prestazione IP1 "<i>Qualità del Servizio di Supporto</i>" qualora non sia rispettato il valore di soglia migliorativo</li> <li>Applicazione di una penale qualora non sia rispettato il valore di soglia</li> </ul>		
<b>Eccezioni</b>	Le penali non sono applicabili nel periodo transitorio		

### 3.2.2 LdS6 - Tempestività di lavorazione dei ticket

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	<p>Rispetto dei tempi di risoluzione dei ticket stabiliti in base all'urgenza(*) della richiesta:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Critica</li> <li>• Alta</li> <li>• Media</li> <li>• Bassa</li> </ul> <p>Vanno considerati tutti i ticket che hanno la data di "in corso" appartenente al periodo di riferimento</p>		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Sistema di tracciatura dei trouble-ticket
Periodo di riferimento	Mese precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Mensile
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Data in formato giorno-mese-anno ore-minuti di presa in carico (stato = "in corso") del singolo Ticket <i>[Data stato "in corso"]</i></li> <li>• Data in formato giorno-mese-anno ore-minuti fine esecuzione (stato = "risolto") del singolo Ticket <i>[Data stato "risolto"]</i></li> <li>• Numero dei ticket risolti di Urgenza Critica <i>[Ticket_Urg_Critica_risolti]</i></li> <li>• Numero dei ticket risolti di Urgenza Alta <i>[Ticket_Urg_Alta_risolti]</i></li> <li>• Numero dei ticket risolti di Urgenza Media <i>[Ticket_Urg_Media_risolti]</i></li> <li>• Numero dei ticket risolti di Urgenza Bassa <i>[Ticket_Urg_Bassa_risolti]</i></li> <li>• Numero totale dei ticket risolti di Urgenza Critica <i>[Totale_Ticket_Urg_Critica_Risolti]</i></li> <li>• Numero totale dei ticket risolti di Urgenza Alta <i>[Totale_Ticket_Urg_Alta_Risolti]</i></li> <li>• Numero totale dei ticket risolti di Urgenza Media <i>[Totale_Ticket_Urg_Media_Risolti]</i></li> <li>• Numero totale dei ticket risolti di Urgenza Bassa <i>[Totale_Ticket_Urg_Bassa_Risolti]</i></li> </ul>		
Regole di campionamento	Nessuna		



<b>Formule</b>	<p><math>T\_risoluzione = \text{Data stato "risolto"} - \text{Data stato "in corso"}</math></p> <p><math>LdS6a = \frac{\text{Ticket\_Urg\_Critica\_Risolti\_}(T\_risoluzione \leq 6h)}{\text{Totale\_Ticket\_Urg\_Critica\_Risolti}} \times 100</math></p> <p><math>LdS6b = \frac{\text{Ticket\_Urg\_Alta\_Risolti\_}(T\_risoluzione \leq 8h)}{\text{Totale\_Ticket\_Urg\_Alta\_Risolti}} \times 100</math></p> <p><math>LdS6c = \frac{\text{Ticket\_Urg\_Media\_Risolti\_}(T\_risoluzione \leq 12h)}{\text{Totale\_Ticket\_Urg\_Media\_Risolti}} \times 100</math></p> <p><math>LdS6d = \frac{\text{Ticket\_Urg\_Bassa\_Risolti\_}(T\_risoluzione \leq 16h)}{\text{Totale\_Ticket\_Urg\_Bassa\_Risolti}} \times 100</math></p>		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Il risultato della misura va arrotondato come già descritto nel precedente paragrafo 1.3 (Arrotondamenti).		
<b>Valore di soglia</b>	<p>LdS6a &gt;= 90,0%</p> <p>LdS6b &gt;= 90,0%</p> <p>LdS6c &gt;= 90,0%</p> <p>LdS6d &gt;= 90,0%</p>	<b>Valore di soglia migliorativo</b>	<p>LdS6a &gt;= 95,0%</p> <p>LdS6b &gt;= 95,0%</p> <p>LdS6c &gt;= 95,0%</p> <p>LdS6d &gt;= 95,0%</p>
<b>Azioni contrattuali</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mancata erogazione di quota parte del corrispettivo maturato legata all'indicatore di prestazione IP1 "<i>Qualità del Servizio di Supporto</i>" qualora non sia rispettato il valore di soglia migliorativo</li> <li>Applicazione di una penale qualora non sia rispettato il valore di soglia</li> </ul>		
<b>Eccezioni</b>	Le penali non sono applicabili nel periodo transitorio		

### 3.2.3 LdS7 - Disponibilità dei servizi

I tempi di disponibilità effettiva del singolo servizio vengono calcolati sottraendo ai tempi di indisponibilità rilevati quelli non direttamente imputabili al servizio specifico o a servizi da cui lo stesso dipende.

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	Tolleranza ai disservizi
Aspetto da valutare	Disponibilità dei servizi raggruppati in base alla Classe (*) <ul style="list-style-type: none"> <li>Classe A</li> <li>Classe B</li> <li>Classe C</li> </ul>		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Sistema di monitoraggio
Periodo di riferimento	Mese precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Mensile
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tempo di disponibilità effettiva dei servizi appartenenti ad un singola Classe <i>[Disponibilità_effettiva_servizi_(Classe_X)]</i></li> <li>Tempo di disponibilità richiesta dei servizi appartenenti ad un singola Classe <i>[Disponibilità_richiesta_servizi_(Classe_X)]</i></li> </ul>		
Regole di campionamento	Nessuna.		
Formule	$LdS7a = \frac{\text{Disponibilità\_effettiva\_Servizi\_}(Classe\_A)}{\text{Disponibilità\_richiesta\_Servizi\_}(Classe\_A)} \times 100$ $LdS7b = \frac{\text{Disponibilità\_effettiva\_Servizi\_}(Classe\_B)}{\text{Disponibilità\_richiesta\_Servizi\_}(Classe\_B)} \times 100$ $LdS7c = \frac{\text{Disponibilità\_effettiva\_Servizi\_}(Classe\_C)}{\text{Disponibilità\_richiesta\_Servizi\_}(Classe\_C)} \times 100$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato al centesimo.		
Valore di soglia	LdS7a >= 98,80% LdS7b >= 98,50% LdS7c >= 98,00%	Valore di soglia migliorativo	LdS7a >= 99,30% LdS7b >= 99,00% LdS7c >= 98,50%
Azioni contrattuali	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mancata erogazione di quota parte del corrispettivo maturato legata all'indicatore di prestazione IP1 "Qualità del Servizio di Supporto" qualora non sia rispettato il valore di soglia migliorativo</li> <li>Applicazione di una penale qualora non sia rispettato il valore di soglia</li> </ul>		
Eccezioni	Le penali non sono applicabili nel periodo transitorio		

(\*)

#### Classe A

- **Network e Sicurezza:** Lan, Man, Wifi, Bilanciamento, Antivirus, Vpn, AuthStrong, Firewall;
- **Infrastruttura:** AD, DFS, DNS, DHCP, FTP, RIS, WSUS, SAN, TAN, Management Server, Virtual Center, AS Farm, DB Farm, Sistemi di Collaborazione, Intranet, Identity Access Management.

## **Classe B**

- **Applicazioni (esercizio):** Sisp, Siap, Siam, Sirtel, Siquel, Autonomie, Protocollo, Sirfe, Sicoge, Spt, Remedy, Sito Istituzionale, SOLe, Biblioteca, Bdd, E-learning, Applicativi Interni, Bdc, Conosco, Telpress.

## **Classe C**

- **Infrastruttura (altri ambienti) test, manutenzione:** AD, DFS, DNS, DHCP, FTP, RIS, WSUS, SAN, TAN, Management Server, Virtual Center, AS Farm, DB Farm, Sistemi di Collaborazione, Intranet, Identity Access Management;
- **Applicazioni (altri ambienti) formazione, collaudo, test, manutenzione:** Sisp, Siap, Siam, Sirtel, Siquel, Autonomie, Protocollo, Sirfe, Sicoge, Spt, Remedy, Sito Istituzionale, SOLe, Biblioteca, Bdd, E-learning, Applicativi Interni, Bdc, Conosco, Telpress.

### 3.3 Tavola riepilogativa dei livelli di servizio

<i>ID</i>	<i>Attività</i>	<i>Frequenza</i>	<i>Tempo</i>	<i>Soglia minima</i>	<i>Soglia migliorativa</i>
LdS1a	Supporto	Mensile	5'	>= 90,0%	>= 95,0%
LdS1b	Supporto	Mensile	15'	>= 90,0%	>= 95,0%
LdS1c	Supporto	Mensile	30'	>= 90,0%	>= 95,0%
LdS1d	Supporto	Mensile	60'	>= 90,0%	>= 95,0%
LdS2a	Supporto	Mensile	30'	>= 90,0%	>= 95,0%
LdS2b	Supporto	Mensile	60'	>= 90,0%	>= 95,0%
LdS2c	Supporto	Mensile	120'	>= 90,0%	>= 95,0%
LdS2d	Supporto	Mensile	420'	>= 90,0%	>= 95,0%
LdS3	Supporto	Trimestrale	50'	>= 94,0%	>= 99,0%
LdS4	Supporto	Trimestrale		>= 90,0%	>= 95,0%
LdS5a	CSP	Mensile	15'	>= 90,0%	>= 95,0%
LdS5b	CSP	Mensile	30'	>= 90,0%	>= 95,0%
LdS5c	CSP	Mensile	60'	>= 90,0%	>= 95,0%
LdS5d	CSP	Mensile	90'	>= 90,0%	>= 95,0%
LdS6a	CSP	Mensile	6h	>= 90,0%	>= 95,0%
LdS6b	CSP	Mensile	8h	>= 90,0%	>= 95,0%
LdS6c	CSP	Mensile	12h	>= 90,0%	>= 95,0%
LdS6d	CSP	Mensile	16h	>= 90,0%	>= 95,0%
LdS7a	CSP	Mensile		>= 98,80%	>= 99,30%
LdS7b	CSP	Mensile		>= 98,50%	>= 99,00%
LdS7c	CSP	Mensile		>= 98,00%	>= 98,50%

## 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 migliorative previste nei livelli di servizio, così come dettagliato nelle tabelle successive.

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 livelli di servizio 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 a canone (Supporto - HD e Gestione pdl)

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	Periodo di riferimento	Livelli di servizio correlati	% Quota
IP1 - Qualità dei servizi di Supporto (Help Desk e Gestione pdl)	Trimestrale	LdS1 a) - Tempestività della presa in carico dei ticket (Urgenza Critica) LdS1 b) - Tempestività della presa in carico dei ticket (Urgenza Alta) LdS1 c) - Tempestività della presa in carico dei ticket (Urgenza Media) LdS1 d) - Tempestività della presa in carico dei ticket (Urgenza Bassa) LdS2 a) - Tempestività di lavorazione dei ticket (Urgenza Critica) LdS2 b) - Tempestività di lavorazione dei ticket (Urgenza Alta)	5%

Obiettivo di prestazione	Periodo di riferimento	Livelli di servizio correlati	% Quota
		LdS2 c) - Tempestività di lavorazione dei ticket (Urgenza Media) LdS2 d) - Tempestività di lavorazione dei ticket Tempestività di risoluzione dei ticket (Urgenza Bassa) LdS3 - Tempestività di attivazione di strutture di II livello LdS4 - Risoluzione e non chiusura dei ticket	

## 4.2 Servizi remunerati in giorni persona (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 i servizi 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 ai Servizi di Conduzione Sistemistica a Presidio, per il periodo di riferimento.

Obiettivo di prestazione	Periodo di riferimento	Livelli di servizio correlati	% Quota
IP2 - Qualità dei servizi di Conduzione sistemistica a Presidio (CSP)	Trimestrale	LdS5 a) - Tempestività della presa in carico dei ticket (Urgenza Critica) LdS5 b) - Tempestività della presa in carico dei ticket (Urgenza Alta) LdS5 c) - Tempestività della presa in carico dei ticket (Urgenza Media) LdS5 d) - Tempestività della presa in carico dei ticket (Urgenza Bassa) LdS6 a) - Tempestività di lavorazione dei ticket (Urgenza Critica) LdS6 b) Tempestività di lavorazione dei ticket (Urgenza Alta) LdS6 c) Tempestività di lavorazione dei ticket (Urgenza Media) LdS6 d) - Tempestività di lavorazione dei ticket (Urgenza Bassa) LdS7 a) - Disponibilità dei servizi (Classe A) LdS7 b) - Disponibilità dei servizi (Classe B) LdS7 c) - Disponibilità dei servizi (Classe C)	5%