

ALLEGATO G LIVELLI DI SERVIZIO

INDICE

CONTENUTO	3
1. OBIETTIVI DEL DOCUMENTO	3
2. LIVELLI DI SERVIZIO (TABELLE)	3
2.1 SERVIZI DI GESTIONE	3
2.1.1 MAC	3
2.1.2 APPLICATION MANAGEMENT E ASSISTENZA, HELP DESK I LIVELLO, HELP DESK II LIVELLO.....	3
2.1.3 CONDUZIONE SISTEMI HOST, CONDUZIONE SISTEMI OPEN, APPARATI DI RETE E SICUREZZA, BACK UP E STORAGE	4
2.1.4 SERVIZI DI PRODUTTIVITÀ INDIVIDUALE	5
2.2 SERVIZI PROFESSIONALI.....	6
2.2.1 APPROVVIGIONAMENTO	6
2.2.2 GARE EUROPEE.....	7
2.2.3. GESTIONE CONTRATTI E ORDINI.....	8
2.2.4 SUPPORTO DI COMPETENZE E MODELLI DI PREVISIONE	9
2.2.5 MONITORAGGIO CONTRATTI DI GRANDE RILIEVO	10
2.2.6 GESTIONE SEDI	11
2.3 PROGETTI PER IL MIGLIORAMENTO DEL GOVERNO DEI SISTEMI INFORMATIVI	12
3. METODOLOGIA DI RILEVAZIONE DEI LIVELLI DI SERVIZIO	12

CONTENUTO

Il presente documento, denominato “Allegato G – Livelli di Servizio”, costituisce parte integrante e sostanziale della *Convenzione* 2013-2016, tra il *DAG*, la *Corte* e la *Sogei*.

1. OBIETTIVI DEL DOCUMENTO

Il documento ha l’obiettivo di esplicitare i Livelli di Servizio (di seguito, LdS) collegati ai Servizi di Gestione e ai Servizi Professionali descritti in *Convenzione*.

2. LIVELLI DI SERVIZIO (TABELLE)

Nelle tabelle relative ai servizi di gestione, nella colonna “Rispetto dei valori obiettivo” sono specificati i “range di performance” da rilevare ai fini del riconoscimento della quota sospesa.

Per i servizi di gestione i LdS individuati sono stati determinati in funzione delle specifiche responsabilità di *Sogei*, e i “valori obiettivo” in base alle esigenze dell’*Amministrazione* e alle sue aspettative di performance in termini di qualità dei servizi.

2.1 SERVIZI DI GESTIONE

2.1.1 MAC

LIVELLI DI SERVIZIO	RISPETTO DEI VALORI OBIETTIVO
Rapporto tra il numero di interventi di MAC effettuati nei primi 6 mesi dal rilascio in esercizio e il numero di FP rilasciati in esercizio ¹	≤ 1,00%
	> 1,00% e ≤ 5,00%
	> 5,00% e ≤ 10,00%
	> 10,00%

2.1.2 APPLICATION MANAGEMENT E ASSISTENZA, HELP DESK I LIVELLO, HELP DESK II LIVELLO

Al canone complessivo previsto per i tre servizi di *Convenzione* (di cui all’art. 10, comma 1, lettere b), g), h)) viene associata la quota sospesa del 6%.

La metrica per misurare, per ogni Servizio di Business end-to-end, la capacità di risoluzione delle richieste di intervento effettuate dall’Utente è quella riportata nella

¹ I FP da prendere in considerazione nell’anno sono quelli rilasciati in esercizio nell’anno medesimo, ai quali si aggiungono quelli rilasciati nell’anno precedente e per i quali il semestre di monitoraggio non si è concluso al 31 dicembre dell’anno precedente. Nel caso di progetti applicativi/MEV non a FP, si prendono in considerazione i FP equivalenti, calcolati quale rapporto fra gli oneri a rimborso consuntivati (al netto di IVA) e la tariffa standard per un FP pari a 150 €(al netto di IVA).

tabella seguente:

SERVIZI DI CONVENZIONE	LIVELLI DI SERVIZIO	RISPETTO DEI VALORI OBIETTIVO
APPLICATION MANAGEMENT E ASSISTENZA	Numero di richieste di intervento che superano il tempo target/numero di richieste di intervento dell'anno	I tempi target sono specifici per ogni Servizio di Business individuato dai <i>Dipartimenti</i> e dalla <i>Corte</i> , all'inizio di ciascun anno di vigenza della <i>Convenzione</i> . I valori obiettivo sono stabiliti per ciascun anno di vigenza della <i>Convenzione</i> dal <i>Comitato di Governo</i>
HELP DESK I LIVELLO		
HELP DESK II LIVELLO		

A partire dal 2015, il tempo target $t(n)$ – dove (n) è l'anno n -simo (2015, 2016) di vigenza della *Convenzione* – deve essere necessariamente inferiore al tempo target $t(n-1)$.

2.1.3 CONDUZIONE SISTEMI HOST, CONDUZIONE SISTEMI OPEN, APPARATI DI RETE E SICUREZZA, BACK UP E STORAGE

Al canone complessivo previsto per i tre servizi di *Convenzione* (di cui all'art. 10, comma 1, lettere c), d), e), f)) viene associata la quota sospesa del 6%.

Le metriche di misurazione, per ogni Servizio di Business end-to-end, sono quelle riportate nella tabella seguente:

SERVIZI DI CONVENZIONE	LIVELLI DI SERVIZIO	RISPETTO DEI VALORI OBIETTIVO
CONDUZIONE SISTEMI HOST CONDUZIONE SISTEMI OPEN APPARATI DI RETE E SICUREZZA BACK UP E STORAGE	Disponibilità del Servizio di Business (numero tentativi di accesso andati a buon fine/numero tentativi accesso totali)²	I valori obiettivo sono stabiliti per ciascun anno di vigenza della <i>Convenzione</i> dal <i>Comitato di Governo</i>
	Performance del Servizio di Business (numero transazioni con tempo di risposta entro tempo target/numero transazioni totali effettuate)³	I tempi target sono specifici per ogni Servizio di Business individuato dai <i>Dipartimenti</i> e dalla <i>Corte</i> , all'inizio di ciascun anno di vigenza della <i>Convenzione</i> . I valori obiettivo sono stabiliti per ciascun anno di vigenza della <i>Convenzione</i> dal <i>Comitato di Governo</i>

² Ciascun *Dipartimento/Corte* individua i Servizi di Business per i quali è misurata la “Disponibilità del Servizio di Business”. Per ciascun Servizio di Business, devono essere individuate le funzionalità critiche. La Disponibilità viene misurata attraverso il “successo dei tentativi di accesso effettuati” (rapporto fra numero di tentativi andati a buon fine rispetto al numero di tentativi totali).

³ Ciascun *Dipartimento/Corte* individua i Servizi di Business per i quali è misurata la “Performance del Servizio di Business”. La Performance si riferisce al numero di transazioni, individuate dai *Dipartimenti/Corte*, che sono state effettuate in un tempo pari o inferiore al tempo target predefinito, in rapporto al numero di transazioni totali effettuate; il tempo target è individuato in funzione del servizio e della complessità della transazione.

2.1.4 SERVIZI DI PRODUTTIVITÀ INDIVIDUALE

Indicatore 1

Disponibilità del servizio (4% della quota sospesa): l'indicatore esprime la percentuale di disponibilità dei seguenti servizi:

- servizio di connettività (internet)
- servizio di posta elettronica
- servizio di single sign-on (SSO).

LIVELLI DI SERVIZIO	RISPETTO DEI VALORI OBIETTIVO
Disponibilità del servizio (numero secondi di servizio/numero secondi totali al netto dei fermi programmati)	≥ 99,00%
	≥ 95,00% e < 99,00%
	≥ 90,00% e < 95,00%
	< 90,00%

Indicatore 2

Efficienza del servizio (2% della quota sospesa): l'indicatore esprime l'efficienza della gestione intesa come ripristino della funzionalità delle postazioni di lavoro (PDL) entro i tempi ritenuti sufficienti dall'*Amministrazione*

LIVELLI DI SERVIZIO	RISPETTO DEI VALORI OBIETTIVO
Efficienza del servizio di gestione delle PDL (numero ripristini effettuati entro gli SLA/numero ripristini effettuati)⁴	≥ 90,00%
	≥ 88,00% e < 90,00%
	≥ 86,00% e < 88,00%
	< 86,00%

⁴ L'indicatore è calcolato attraverso il seguente rapporto:

$$(NRt - NRfs) / NRt$$

NRt rappresenta il numero totale dei ripristini effettuati riguardanti l'operatività software per PDL gestite in modalità *gestione remota* (contratto DAG), l'operatività software per PDL gestite in modalità *presidio standard* (contratto DAG), l'operatività software per PDL gestite in modalità *presidio VIP* (contratto DAG), l'operatività hardware di PC (contratto DAG), l'operatività software per PDL gestite in modalità *gestione remota* (contratto RGS), l'operatività software per PDL gestite in modalità *presidio standard* (contratto RGS), l'operatività hardware di PC e stampanti per PDL gestite in modalità *gestione remota* (contratto RGS).

NRfs rappresenta il numero totale dei ripristini fuori Service Level Agreement (SLA) dei fornitori per le tipologie sopra riportate.

2.2 SERVIZI PROFESSIONALI

Premessa

I Livelli di Servizio (di seguito LdS) relativi ai Servizi Professionali hanno l’obiettivo di misurare il grado di soddisfazione dei Referenti dell’*Amministrazione* dei *Dipartimenti/Corte*.

La valutazione dell’*Amministrazione* in merito alla performance di *Sogei* viene correlata a indicatori oggettivi, misurabili attraverso appositi parametri quantitativi (Key Performance Indicators, di seguito KPI).

A ogni LdS è associato fino a un massimo di tre KPI, i cui valori di risultato sono arrotondati alla seconda cifra decimale (es.: KPI < 90,00% dei casi).

Di seguito, si riportano i KPI individuati per ciascun Servizio Professionale di cui all’art. 10, comma 2 della *Convenzione*.

2.2.1 APPROVVIGIONAMENTO

Indicatore 1:

Tempestività dell’invio del Piano Annuale delle Acquisizioni a Consip e dei suoi aggiornamenti trimestrali: l’indicatore intende misurare la capacità di Sogei di inviare tempestivamente a Consip il Piano degli Affidamenti, per ogni trimestre dell’anno (31 marzo, 30 giugno, 30 settembre, 31 dicembre). I giorni da prendere in considerazione sono quelli lavorativi. L’indicatore si applica a partire dal 1° luglio 2016. La data di inoltro è della PEC con cui il Piano viene inviato da Sogei a Consip. Lo sfioramento di una sola delle scadenze trimestrali comporta l’applicazione della penalità.

LIVELLO DI SERVIZIO	RISPETTO DEI VALORI OBIETTIVO
Tempestività dell’invio del Piano degli affidamenti a Consip e dei suoi aggiornamenti trimestrali (data di invio a Consip/31 dicembre, 31 marzo, 30 giugno, 30 settembre)	Ritardo < 5 gg lavorativi
	Ritardo ≥ 5 gg lavorativi e <10 gg
	Ritardo ≥ 10 gg lavorativi e <15 gg
	Ritardo ≥15 gg lavorativi

Indicatore 2:

Tempestività dell’invio della documentazione (nota tecnica) in Consip per l’avvio della procedura di acquisizione: l’indicatore si applica agli approvvigionamenti avviati nell’anno. Per il solo 2016 l’indicatore si applica al secondo semestre. Lo scopo è quello

di misurare la capacità di rispettare la pianificazione in sede di piano corrente delle acquisizioni. Viene presa a riferimento la fine del mese indicata nel piano corrente come data di affidamento. Entro il 10 del mese precedente l'affidamento a Consip la Sogei trasmette all'amministrazione la Nota Tecnica per l'approvazione. Entro il 30 del mese precedente a quello previsto per l'inoltro a Consip l'Amministrazione comunica a Sogei l'assenso all'avvio della procedura di acquisizione. Nel caso in cui l'Amministrazione non dia il suo assenso la data di inoltro della documentazione a Consip viene ripianificata in accordo alla disponibilità di Consip stessa sull'allocazione delle risorse.

LIVELLI DI SERVIZIO	RISPETTO DEI VALORI OBIETTIVO
Tempestività dell'invio della nota tecnica a Consip per l'avvio della procedura di acquisizione (N. iniziative in tempo/N. iniziative inviate in Consip)	> 95% dei casi -
	> 90% e ≤95% dei casi
	≤ 85% e ≤90% dei casi
	< 85% dei casi

2.2.2 GARE EUROPEE

Indicatore 1:

Tempestività dell'invio del Piano Annuale delle Acquisizioni a Consip e dei suoi aggiornamenti trimestrali: l'indicatore intende misurare la capacità di Sogei di inviare tempestivamente a Consip il Piano degli Affidamenti, per ogni trimestre dell'anno (31 marzo, 30 giugno, 30 settembre, 31 dicembre). I giorni da prendere in considerazione, ai fini del calcolo della penalità, sono quelli lavorativi. L'indicatore si applica a partire dal 1° luglio 2016.

LIVELLO DI SERVIZIO	RISPETTO DEI VALORI OBIETTIVO
Tempestività dell'invio del Piano degli affidamenti a Consip e dei suoi aggiornamenti trimestrali (data di invio a Consip/31 dicembre, 31 marzo, 30 giugno, 30 settembre)	Ritardo < 5 gg lavorativi
	Ritardo ≥ 5 gg lavorativi e <10 gg
	Ritardo ≥ 10 gg lavorativi e <15 gg
	Ritardo ≥15 gg lavorativi

Indicatore 2:

Tempestività dell'invio della documentazione (nota tecnica) in Consip per l'avvio della procedura di acquisizione: l'indicatore si applica alle gare europee avviate nell'anno. Per il solo 2016 l'indicatore si applica al secondo semestre. Lo scopo è quello di misurare la capacità di rispettare la pianificazione in sede di piano corrente delle

acquisizioni. Viene presa a riferimento la fine del mese indicata nel piano corrente come data di affidamento. Entro il 10 del mese precedente l'affidamento a Consip la Sogei trasmette all'amministrazione la Nota Tecnica per l'approvazione. Entro il 30 del mese precedente a quello previsto per l'inoltro a Consip l'Amministrazione comunica a Sogei l'assenso all'avvio della procedura di acquisizione. Nel caso in cui l'Amministrazione non dia il suo assenso la data di inoltro della documentazione a Consip viene ripianificata in accordo alla disponibilità di Consip stessa sull'allocazione delle risorse.

I valori obiettivo sono differenziati a seconda del numero di gare del periodo preso in considerazione, secondo la seguente tabella:

LIVELLI DI SERVIZIO	Numero gare nel periodo	RISPETTO DEI VALORI OBIETTIVO
Tempestività dell'invio della nota tecnica a Consip per l'avvio della procedura (N. iniziative late)	1-5	0
		≥1
	6-10	≤1
		=2
		>2
	≥ 11	≤1
		=2
		=3
		>3

2.2.3. GESTIONE CONTRATTI E ORDINI

Indicatore 1:

Errori di fatturazione (3% della quota sospesa): l'indicatore si riferisce al rapporto fra numero di fatture andate in pagamento senza “ricicli” e numero totale di fatture emesse, ove per causa di riciclo si considerano gli errori che comportano, da parte dell'Amministrazione, una o più azioni di seguito riportate:

- richiesta di riemissione fattura;
- richiesta emissione nota di credito, anche parziale;
- richiesta di qualsiasi altro elemento la cui mancanza comporti un supplemento di istruttoria ai fini della liquidazione della fattura da parte dell'Amministrazione.

LIVELLI DI SERVIZIO	RISPETTO DEI VALORI OBIETTIVO
Percentuale di fatture senza errori (numero fatture andate in pagamento senza ricicli/numero fatture totali)	≥ 95,00% dei casi
	≥ 85,00% e < 95,00% dei casi
	≥ 75,00% e < 85,00% dei casi
	< 75,00% dei casi

Indicatore 2:

Qualità della reportistica (3% della quota sospesa): l’indicatore rileva il grado di copertura delle informazioni (inerenti eventuali criticità contrattuali correlate ad aspetti tecnico-economici della fornitura come, ad esempio, la gestione del processo di applicazione di penali e relativa certificazione) richieste e della tempestività nel renderle disponibili.

LIVELLI DI SERVIZIO	RISPETTO DEI VALORI OBIETTIVO
Consegna reportistica <i>on time</i> e completa di tutte le informazioni	> 95,00% dei casi
	> 90,00% e ≤ 95,00% dei casi
	> 80,00% e ≤ 90,00% dei casi
	≤ 80,00% dei casi

2.2.4 SUPPORTO DI COMPETENZE E MODELLI DI PREVISIONE

Per i servizi *Supporto di competenze* e *Modelli di previsione*, di cui all’art. 10, comma 2, lettere d) ed e) della *Convenzione*, è previsto il LDS “*Soddisfazione del Referente dell’Amministrazione*”.

Ogni Referente dell’*Amministrazione*, relativamente alle giornate uomo erogate dai profili professionali *Sogei*, assegna il proprio livello di soddisfazione prendendo a riferimento i criteri di seguito elencati:

- Tempestività nella predisposizione delle proposte di pianificazione delle attività
- Adeguatezza delle proposte di pianificazione rispetto ai fabbisogni espressi/attesi
- Capacità di garantire il corretto svolgimento delle attività pianificate
- Modalità di conduzione e gestione delle attività finalizzate al disegno dei processi
- Aderenza delle attività di *Business Process Reengineering* (BPR) rispetto alle reali esigenze
- Adeguatezza delle iniziative di *Security Management*
- Percentuale di approvazione dei deliverable dopo la prima sottomissione (ovvero determinare il numero massimo di rilavorazioni “accettabile” per non applicare penali)
- Adeguatezza dei flussi di comunicazione (modalità, tempestività, ...)
- Accesso alle informazioni relative alle attività (modalità di accesso semplici, veloci ed efficaci)

- Adeguatezza delle competenze delle risorse impiegate rispetto ai profili professionali concordati.

I criteri sopra proposti potrebbero anche essere tutti ricondotti nell’ambito di un’attività associata a un obiettivo rispetto al quale viene richiesto il servizio in oggetto, definendo preventivamente i valori di soglia relativi attesi.

Sulla base dei sopra indicati parametri, il referente dell’*Amministrazione* assegna un punteggio (su una scala di valori da 0,00 a 10,00, esprimendo una valutazione numerica alla seconda cifra decimale) relativo alla performance della singola risorsa *Sogei*, cui corrisponde il livello di soddisfazione. Ad ogni range di valutazione è associato un valore obiettivo. Nella circostanza in cui più di un referente dell’*Amministrazione* esprima la valutazione sulla stessa risorsa, si effettua la media delle votazioni.

LIVELLI DI SERVIZIO	RISPETTO DEI VALORI OBIETTIVO
Soddisfazione del referente dell’ <i>Amministrazione</i>	Alto
	Medio
	Sufficiente
	Insufficiente

La scala dei valori presa a riferimento è la seguente:

VALUTAZIONE	RISPETTO DEI VALORI OBIETTIVO
> 9,00	Alto
> 8,00 e ≤ 9,00	Medio
> 7,00 e ≤ 8,00	Sufficiente
≤ 7,00	Insufficiente

2.2.5 MONITORAGGIO CONTRATTI DI GRANDE RILIEVO

Indicatore 1:

Qualità del Piano di monitoraggio (3% della quota sospesa): l’indicatore rileva il grado di adeguatezza della documentazione tecnica prodotta, contenente le specifiche del prodotto/servizio, rispetto alle aspettative dell’*Amministrazione*, in termini di numero di sottomissioni della documentazione tecnica di cui all’Allegato Q, paragrafo 2.4.2 alla *Convenzione*, ovvero se siano state necessarie due o più sottomissioni prima dell’approvazione della documentazione medesima. Tale approccio implica una condivisione preliminare tra *Amministrazione* e *Sogei* finalizzata a definire requisiti formalizzati che faranno parte integrante della documentazione tecnica che sarà redatta da *Sogei*.

LIVELLI DI SERVIZIO	RISPETTO DEI VALORI OBIETTIVO
Approvazione del Piano di monitoraggio	Entro la seconda sottomissione
	Alla terza sottomissione
	Alla quarta sottomissione
	Alla quinta sottomissione o più

Indicatore 2:

Qualità dei report di monitoraggio (3% della quota sospesa): l’indicatore esprime il rapporto tra il numero di report incompleti rispetto a quanto previsto nel piano di monitoraggio o in ritardo e il totale dei report consegnati all’*Amministrazione*.

LIVELLI DI SERVIZIO	RISPETTO DEI VALORI OBIETTIVO
Percentuale dei report <i>non conformi</i> (incompleti, in ritardo, ecc.)	≤ 10,00% dei casi
	> 10,00% e ≤ 20,00% dei casi
	> 20,00% e ≤ 30,00% dei casi
	> 30,00% dei casi

2.2.6 GESTIONE SEDI

Indicatore 1:

Continuità alimentazione elettrica dei servizi principali (CED, Aula informatica, Laboratorio, Auditorium) (3% della quota sospesa): l’indicatore rileva il numero dei fermi dell’alimentazione elettrica nell’anno, al netto di quelli programmati. Si precisa che con “fermo dell’alimentazione elettrica” si intende:

- per CED RGS l’assenza di alimentazione elettrica al Quadro Elettrico di Alimentazione dei CED e Distribuzione Continuità (Q1);
- per CED DAG la contemporanea assenza di alimentazione elettrica ai 2 Quadri elettrici Generali di Continuità (Q1 e Q2);

LIVELLI DI SERVIZIO	RISPETTO DEI VALORI OBIETTIVO
Continuità alimentazione elettrica dei servizi principali	0 fermi
	≥ 1 e < 2 fermi
	≥ 2 e < 3 fermi
	≥ 3 fermi

Indicatore 2:

Continuità condizionamento dei servizi principali (CED, Aula Informatica, Laboratorio, Auditorium) (3% della quota sospesa): l’indicatore rileva il numero di

fermi degli impianti di condizionamento, al netto di quelli programmati. Si precisa che con “fermo dell’impianto di condizionamento” si intende il raggiungimento di una temperatura dei locali non idonea al corretto funzionamento della singola apparecchiatura informatica.

LIVELLI DI SERVIZIO	RISPETTO DEI VALORI OBIETTIVO
Continuità condizionamento dei servizi principali	≤ 1 fermo
	> 1 e ≤ 2 fermi
	> 2 e ≤ 3 fermi
	> 3 fermi

Si precisa che le attività di fermo programmato verranno preventivamente comunicate e concordate con l’Amministrazione.

2.3 PROGETTI PER IL MIGLIORAMENTO DEL GOVERNO DEI SISTEMI INFORMATIVI

Il Responsabile dell’*Amministrazione* può scegliere uno degli indicatori previsti per gli altri Servizi Professionali, in particolare fra quelli previsti per il servizio “Supporto di competenze”. La scala dei valori presi a riferimento è la stessa prevista per il “Supporto di competenze”

LIVELLI DI SERVIZIO	RISPETTO DEI VALORI OBIETTIVO
Soddisfazione del referente dell’Amministrazione	Alto
	Medio
	Sufficiente
	Insufficiente

3. METODOLOGIA DI RILEVAZIONE DEI LIVELLI DI SERVIZIO

I risultati derivanti dalle misurazioni delle performance vengono approssimati come indicato di seguito:

- $> 0,50$ approssimazione per eccesso
- $\leq 0,50$ approssimazione per difetto.