

**ALLEGATO E
INFORMATIVA DI RILEVAZIONE DEI
LIVELLI DI SERVIZIO**

INDICE

CONTENUTO	3
1 OBIETTIVI DEL DOCUMENTO	3
2 INFORMATIVA DI RILEVAZIONE DEI LIVELLI DI SERVIZIO	3

CONTENUTO

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

1 OBIETTIVI DEL DOCUMENTO

Il documento ha l’obiettivo di illustrare il set minimo di informazioni che deve contenere ciascuna Informativa di rilevazione dei Livelli di Servizio (LdS), prevista dall’articolo 7 della *Convenzione*. L’Informativa di rilevazione dei Livelli di Servizio ha l’obiettivo di monitorare il rispetto dei livelli di servizio definiti all’interno dell’“Allegato G – Livelli di Servizio”, associati alla tipologia di servizio cui l’Informativa in oggetto è correlata. Le rilevazioni dei LdS vengono effettuate nei momenti dell’anno previsti dall’articolo 7 della *Convenzione*.

2 INFORMATIVA DI RILEVAZIONE DEI LIVELLI DI SERVIZIO

Ciascuna Informativa di rilevazione dei Livelli di Servizio deve contenere i seguenti elementi informativi minimi:

- Codice del Servizio
- Costo *Sogei* consuntivato al momento della rilevazione
- Costo Fornitore consuntivato al momento della rilevazione
- Unità di misura (es.: giornate uomo *Sogei* al momento della rilevazione per profilo professionale, volumi)
- Valutazione della Qualità del Responsabile di Servizio del *Dipartimento/Corte* (ove previsto).

Per ogni LdS oggetto di rilevazione devono essere indicati i seguenti elementi informativi:

- Nome LdS
- Descrizione LdS
- Soglia teorica
- Soglia effettiva.