

Consuntivazione dei servizi

Codice Documento: **PRC-SAN-SP-005 Consuntivazione dei servizi**

Revisione del Documento: **02**

Data revisione: **31-10-2013**

	Struttura	Nome	Data	Firma
Redatto da:	Gestione Service Provider	Gruppo di lavoro	31/10/2013	
Verificato da:	Gestione Service Provider	Alberto Pogliana		
	Supply and Contract Management	Roberto Barletta		
	Dipartimento Servizi – Area di staff Program Management e Supporto Amministrativo – Supervisione Assistenza SISS	Simona Sabadei		
Approvato da:	Servizi Trasversali e di Supporto Territorio, SCM – Assistente DEC	Marco Pantera		
	Direzione SISS	Fulvio Barbarito		
Emesso da:	Strategia, Program Management e Business Consulting	Fabio Sirtori		

Cronologia delle Revisioni

Revisione	Data	Sintesi delle Modifiche
1	14/09/2012	Prima emissione
2	31/10/2013	• Distinti i momenti di approvazione dei consuntivi dei servizi erogati e degli SLA • Meglio specificate le definizioni dei campi <i>"Data/ora ricezione"</i> e <i>"Data/ora presa 1L"</i> ed aggiunto il <i>"Tempo di sospensione"</i> nell' <i>"Elenco dei ticket gestiti"</i> (par. 3.2) • Introdotto il report <i>"PABX"</i> (par. 3.3) • Eliminate le Tabelle 1, 2 e 3 ed eliminati valori economici delle sanzioni • Inserito capitolo 4 - Metodi di calcolo degli SLA • Sostituito Data/ora presa 1L con Data/ora ricezione nel calcolo dei seguenti indicatori: LS-SD-2, LS-SD-3, LS-SD-7, LS-FP-1, LS-GC-1, LS-MH-1, LS-MH-2, LS-I-1, LS-SW-1, LS-SI-1 • Considerato il <i>"Tempo di sospensione"</i> nel calcolo dei seguenti indicatori: LS-SD-2, LS-SD-5, LS-MH-2, LS-SD-7, LS-FP-1, LS-GC-1, LS-MH-1, LS-I-1, LS-SW-1, LS-SI-1 • Considerate le aree <i>"fleet"</i> e <i>"siss"</i> nel calcolo degli indicatori LS-SD-4 e LS-SD-7 • Considerati i livelli di priorità <i>"critica"</i> e <i>"alta"</i> nel calcolo dell'indicatore LS-SD-5 • Considerato il <i>"numero asset gestiti"</i> nel calcolo dell'indicatore LS-MH-2 • Aggiornati gli allegati MOD-SAN-SP-004, MOD-SAN-SP-006, MOD-SAN-SP-008

Limiti di utilizzo del documento

In base alla classificazione del documento.

Indice

1.	Scopo e campo di applicazione	3
2.	Modalità operativa	3
2.1	Procedura di approvazione	3
2.2	Fatturazione	4
3.	Report di consuntivazione	5
3.1	Inventario e Corrispettivi	5
3.2	Elenco Ticket gestiti	8
3.3	PABX	10
3.4	Livelli di Servizio	11
3.5	Avanzamento Ordini	11
4.	Metodi di calcolo degli SLA	12
4.1	Indicatori statistici	13
4.2	Indicatori per singolo ticket	20
4.3	Indicatori gestionali	32
4.4	Diagrammi temporali	35

1. Scopo e campo di applicazione

La presente procedura descrive le regole per la consuntivazione mensile dei servizi erogati dai Service Provider (SP) a favore delle Aziende Sanitarie (AS), nell'ambito del Contratto Esecutivo per il servizio di Fleet Management.

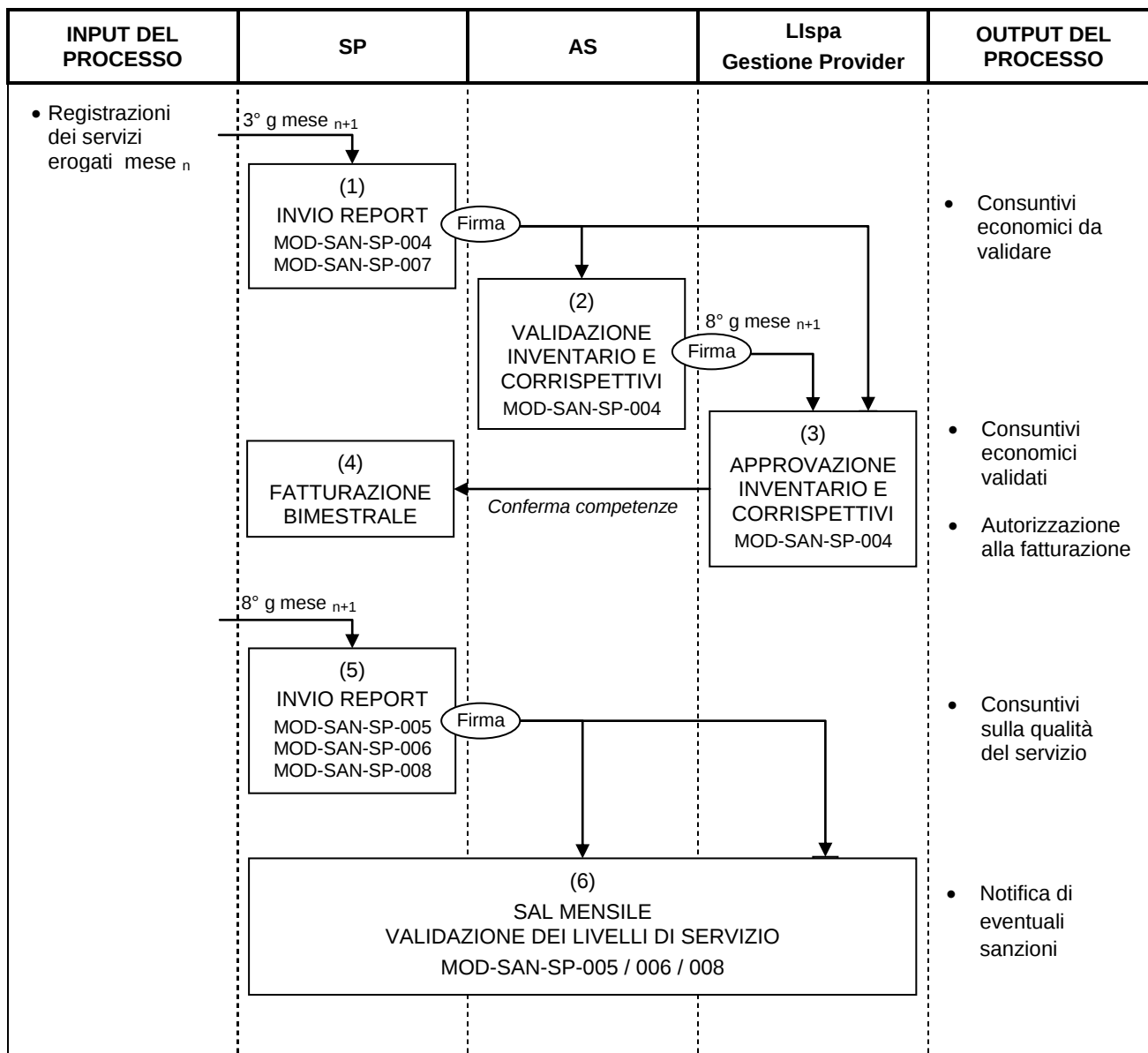
La consuntivazione ha un duplice scopo:

- 1) Determinare il corrispettivo dovuto al SP per i servizi resi nel mese di riferimento;
- 2) Consentire a Lombardia Informatica (Llspa) e alle AS di mantenere un monitoraggio del parco PdL installato ed un controllo dei servizi erogati e degli SLA realizzati.

2. Modalità operativa

2.1 Procedura di approvazione

La procedura comporta l'estrazione dei dati dagli strumenti di gestione del servizio del SP, la compilazione dei report secondo i modelli previsti, la validazione di questi ultimi da parte dell'AS e l'approvazione finale di Llspa con il calcolo dei corrispettivi dovuti, come illustrato dal seguente schema:



- (1) Entro il 3° giorno lavorativo del mese successivo a quello di competenza della consuntivazione, il SP, rappresentato dalla mandataria del RTI, produce la reportistica “quantitativa” dei servizi erogati, costituita dai seguenti modelli:

- MOD-SAN-SP-004 Inventario e corrispettivi
- MOD-SAN-SP-007 Avanzamento ordini

I report suddetti sono trasmessi all'AS e a Llspa, in formato *pdf* firmato digitalmente ed *excel* (non firmato).

- (2) Entro il 8° giorno lavorativo del mese successivo a quello di competenza della consuntivazione, l'AS valida il report *MOD-SAN-SP-004 Inventario e corrispettivi*, verificando la correttezza dei valori esposti relativamente a:

- Numero totale di PDL, che determina il corrispettivo per i servizi di gestione;
- Nuove apparecchiature installate, per le quali decorre il canone di locazione;
- Volumi di stampa consuntivati;
- Servizi aggiuntivi consuntivati (es. giornate uomo, ...)

Accertato quanto sopra, l'AS trasmette a Llspa e al SP il modello *pdf* del report *MOD-SAN-SP-004 Inventario e corrispettivi*, firmato digitalmente.

- (3) LI verifica la congruenza dei report *MOD-SAN-SP-004 Inventario e corrispettivi* e *MOD-SAN-SP-007 Avanzamento ordini*, rispetto agli ordini emessi e ai limiti di spesa contrattuali, confermando, su riscontro positivo, le competenze spettanti al fornitore con apposita autorizzazione alla fatturazione inviata al SP.

- (4) Il SP, con frequenza bimestrale, produce le fatturazioni delle competenze maturate verso Llspa (prestazioni base) e verso l'AS (eventuali prestazioni aggiuntive).

- (5) Entro il 8° giorno lavorativo del mese successivo a quello di competenza della consuntivazione, il SP, rappresentato dalla mandataria del RTI, produce la reportistica “qualitativa” dei servizi erogati, costituita dai seguenti modelli:

- MOD-SAN-SP-005 Elenco dei ticket gestiti
- MOD-SAN-SP-006 Livelli di servizio
- MOD-SAN-SP-008 PABX

I report suddetti sono trasmessi all'AS e a Llspa, in formato *pdf* firmato digitalmente ed *excel* (non firmato).

- (6) Entro il mese successivo a quello di competenza della consuntivazione, viene tenuto un SAL, a cui partecipano tutte le parti, nel quale vengono esaminati e validati i report di consuntivazione *MOD-SAN-SP-005 Elenco dei ticket gestiti*, *MOD-SAN-SP-006 Livelli di servizio*, *MOD-SAN-SP-008 PABX*, che consentono di misurare e documentare i livelli di servizio erogati.

A seguito delle verifiche suddette, Llspa potrà notificare al SP eventuali sanzioni per violazione degli SLA contrattuali.

2.2 Fatturazione

Mentre la consuntivazione è mensile, la fatturazione è bimestrale e riguarda il consuntivo dei servizi erogati nel bimestre di competenza. Si conviene che ciascun bimestre inizi con un mese dispari, in modo che vengano rispettate le scadenze di fine giugno e fine anno (Gen-Feb, Mar-Apr, ecc.).

In considerazione del processo di validazione ed approvazione dei consuntivi, descritto al paragrafo precedente, la fatturazione avviene normalmente nel mese successivo al bimestre di competenza.

Ogni società del RTI ha la facoltà di fatturare (pro quota) i servizi da essa erogati, secondo le percentuali dichiarate nel Contratto Quadro.

È compito della mandataria specificare sul frontespizio del modello MOD-SAN-SP-004, oltre al totale delle competenze per i servizi erogati, anche la ripartizione di come le stesse verranno fatturate dalle singole società facenti parte del RTI.

3. Report di consuntivazione

I report di consuntivazione sono costituiti dai rispettivi modelli xls, di seguito elencati:

- MOD-SAN-SP-004 *Inventario e Corrispettivi*
- MOD-SAN-SP-005 *Elenco dei ticket gestiti*
- MOD-SAN-SP-008 PABX
- MOD-SAN-SP-006 *Livelli di servizio*
- MOD-SAN-SP-007 *Avanzamento ordini*

3.1 Inventario e Corrispettivi

Il report MOD-SAN-SP-004 *Inventario e Corrispettivi* è composto, nell'ordine, dai seguenti fogli di lavoro:

- *Consuntivazione periodica dei servizi (Riepilogo)*
- *Canoni*
- *Pagine*
- *Servizi opzionali e aggiuntivi (AltriServizi)*
- *Inventario (Parco)*

Intestazione:

L'intestazione comune a tutti i fogli di lavoro è la seguente:

<i>Azienda:</i>	AS che fruisce del servizio di Fleet Management
<i>Provider:</i>	Service Provider erogatore del servizio
<i>Data:</i>	Data del consuntivo
<i>Periodo di riferimento:</i>	Periodo di gestione (mese) al quale il consuntivo si riferisce
<i>Contratto:</i>	Rif. al Contratto Esecutivo a cui la fornitura di riferisce (numero/anno)

Sono descritti nel seguito i contenuti informativi dei diversi fogli di lavoro.

Consuntivazione dei servizi erogati (riepilogo):

Il foglio *Consuntivazione periodica dei servizi* contiene il riepilogo delle competenze maturate, come somma dei totali economici risultanti dai successivi fogli di lavoro, suddivisi per elementi di fornitura (canoni di locazione, canoni di gestione, pagine stampate, servizi opzionali e aggiuntivi) e per Contraente (Lispa, AS).

Canoni

Il foglio *Canoni* contiene il calcolo dei canoni di gestione e di locazione, riferiti alla composizione corrente del parco gestito (vedi foglio *Parco*), suddivisi per competenza di Lispa o dell'AS.

a) Canoni di gestione:

<i>Modalità:</i>	Specifica la modalità di gestione delle PdL, con la seguente assegnazione: • PC.trad PdL in gestione tradizionale • PC.virt PdL in gestione virtualizzata (desktop remotizzato)
<i>Quantità:</i>	Conteggio dei prodotti appartenenti alla classe "PdL" (PC, thin client o tablet) presenti nel foglio <i>Parco</i> , che vengono utilizzati rispettivamente in modalità tradizionale (PDL.trad) e virtualizzata (PDL.virt).
<i>Canone annuo:</i>	Canone unitario di gestione annuale per PDL tradizionale e virtualizzata. Corrispondono alle voci contrattuali GEST.PDL.R e GEST.PDL.V e alla voce contrattuale "importo di offerta annuale".
<i>Corrispettivo:</i>	Canone totale di gestione dovuto al SP per il periodo di riferimento, ottenuto moltiplicando i canoni unitari annui di gestione, suddiviso tra PDL tradizionali e PdL virtualizzate, per le quantità dei relativi prodotti presenti nel parco.

b) Canoni di locazione:

<i>Codice elemento:</i>		Codice dei prodotti base e aggiuntivi inseriti nel contratto
<i>Contraente:</i>		Contraente della locazione dei prodotti base e aggiuntivi secondo contratto: "LI" o "AS"
<i>Locazione</i>	<i>Quantità:</i>	Conteggio dei prodotti di fornitura presenti nella tabella di inventario (foglio <i>Parco</i>), contrattualizzati in locazione operativa che si trovano in stato di locazione "in corso"
	<i>Canone annuo:</i>	Canone unitario annuale di locazione del prodotto secondo contratto
	<i>Corrispettivo:</i>	Canone totale di locazione dovuto al SP per il periodo di riferimento, ottenuto moltiplicando il <i>Canone annuo</i> per la <i>Quantità</i> e dividendo per 12.
<i>Mantenimento</i>	<i>Quantità:</i>	Conteggio dei prodotti di fornitura presenti nella tabella di inventario (foglio <i>Parco</i>), contrattualizzati in locazione operativa che si trovano in stato di "mantenimento" (permanenza oltre il 60° mese della locazione iniziale)
	<i>Corrispettivo:</i>	Canone totale di mantenimento dovuto al SP per il periodo di riferimento, ottenuto moltiplicando il "canone di mantenimento" (pari al 10% del corrispondente canone di locazione del prodotto) per la <i>Quantità</i> e dividendo per 12

Pagine

Il foglio *Pagine* contiene il numero di pagine stampate per ciascuna classe di stampante in locazione, rilevati dal sistema di monitoraggio, ed il calcolo dei corrispettivi a carico di LIspa e dell'AS, in funzione delle soglie di consumo stabilite per ciascuna classe.

Il foglio è suddiviso in due tabelle per la consuntivazione delle pagine stampate a seconda che il contraente della locazione della stampante sia LIspa o AS.

a) Pagine stampate (per stampanti in locazione da Contraente LIspa):

<i>Numero di pagine/anno a carico LI:</i>	Soglia di pagine/anno per ciascun modello di stampante ed inteso come valore medio realizzato sul parco installato per categoria omogenea di stampanti, il cui corrispettivo è in carico a LIspa ai valori di costo/pagina offerti dal SP. Il consumo eccedente, fino al 200% della soglia, rimane a carico dell'AS al medesimo costo/pagina.
<i>Numero di ricariche annuali nel mese:</i>	Numero di stampanti di ciascun modello la cui data di installazione o ricorrenza successiva di 12 mesi ("compleanno"), cade nel mese di consuntivazione. Il valore è calcolato sulla tabella di inventario (foglio <i>Parco</i>), conteggiando, per ciascun modello, le stampanti in gestione il cui mese della data di installazione coincide con il mese di consuntivazione e che non risultano dismesse.
<i>Credito pagine maturato nel mese:</i>	E' il credito di pagine stampabili maturato nel mese, ottenuto moltiplicando la soglia di "Numero di pag/anno a carico LI" per il "Numero di ricariche annuali nel mese" (vedi sopra).
<i>Credito pagine del mese precedente:</i>	E' il credito residuo di pagine stampabili registrato alla fine del mese precedente.
<i>Credito pagine disponibile:</i>	E' il nuovo credito di pagine stampabili, ottenuto sommando il credito residuo del mese precedente e quello maturato nel mese.
<i>Pagine stampate nel mese:</i>	Sono i consumi registrati nel mese di consuntivazione dal sistema di monitoraggio delle stampanti. È stabilito che le stampe eventualmente eseguite nel periodo intercorrente tra la prima installazione e la effettiva presa in carico verranno conteggiate insieme a quelle del primo mese di rendicontazione ufficiale.
<i>Costo/pagina:</i>	E' il costo/pagina offerto dal SP e valido sino al 200% della soglia "Numero di pagine/anno a carico LI"

<i>Competenza LI (pagine)</i>	Numero di pagine stampate addebitabile a LI, ottenuto con la seguente regola: • se “credito pagine disponibile” $\geq$ “pagine stampate nel mese” $\rightarrow$ LI si fa carico dell'intero importo corrispondente al consumo rilevato (“pagine stampate nel mese”); • se “credito pagine disponibile” $<$ “pagine stampate nel mese” $\rightarrow$ LI si fa carico del solo importo corrispondente al massimo del “credito disponibile”. La parte eccedente, sino alla copertura totale delle pagine stampate, è di competenza dell'AS (vedi sotto, “Competenza AS (pagine)”)
<i>Competenza LI (€):</i>	Importo economico del consumo a carico di LI, ottenuto moltiplicando il numero di pagine di competenza LI per il costo/pagina.
<i>Competenza AS (pagine):</i>	Numero di pagine stampate addebitabile alla AS, ottenuto con la seguente regola: • se “credito pagine disponibile” $<$ “pagine stampate nel mese” $\rightarrow$ AS si fa carico della parte di differenza tra il credito pagine disponibile (in carico a LI) ed il consumo totale delle pagine stampate nel mese (“pagine stampate nel mese” – “credito pagine disponibile”)
<i>Competenza AS (€):</i>	Importo economico del consumo a carico dell'AS, ottenuto moltiplicando il numero di pagine di “Competenza AS” per il “costo/pagina”.
<i>Credito pagine residuo del mese:</i>	E' il credito finale disponibile al lordo dei consumi realizzati nel mese. Il mese successivo è riportato come “credito pagine del mese precedente”.

b) Pagine stampate (per stampanti in locazione da Contraente AS):

<i>Numero di pag/anno a carico AS</i>	Soglia di pagine/anno per ciascun modello di stampante, pari al 200% della soglia nominale a cui si applica la voce di listino “Costo/Pagina”. Oltre tale limite, l'AS potrà dover approvvigionare autonomamente le parti consumabili integrative.
<i>Numero di ricariche annuali nel mese:</i>	Numero di stampanti di ciascun modello la cui data di installazione o ricorrenza successiva di 12 mesi (“compleanno”), cade nel mese di consuntivazione. Il valore è calcolato sulla tabella di (scheda <i>Parco</i>), conteggiando, per ciascun modello, le stampanti in gestione il cui mese della data di installazione coincide con il mese di consuntivazione e che non risultano dismesse.
<i>Credito pagine maturato nel mese:</i>	E' il credito di pagine stampabili maturato nel mese, ottenuto moltiplicando la soglia di consumo annuale a carico LI per il numero di ricariche del mese (vedi sopra).
<i>Credito pagine del mese precedente:</i>	E' il credito residuo di pagine stampabili registrato alla fine del mese precedente.
<i>Credito pagine disponibile:</i>	E' il nuovo credito di pagine stampabili, ottenuto sommando il credito residuo del mese precedente e quello maturato nel mese.
<i>Pagine stampate nel mese:</i>	Sono i consumi registrati nel mese di consuntivazione dal sistema di monitoraggio delle stampanti. È stabilito che le stampe eventualmente eseguite nel periodo intercorrente tra la prima installazione di una stampante e la sua effettiva presa in carico verranno conteggiate insieme a quelle del primo mese di rendicontazione ufficiale.
<i>Costo/pagina:</i>	E' il costo/pagina offerto dal SP
<i>Competenza AS (pagine):</i>	Numero di pagine stampate addebitabile alla AS, pari all'intero consumo realizzato.
<i>Competenza AS (€):</i>	Importo economico del consumo a carico dell'AS, ottenuto moltiplicando il numero di pagine di competenza AS per il costo/pagina.
<i>Credito pagine residuo del mese:</i>	E' il credito finale disponibile al lordo dei consumi realizzati nel mese. Il mese successivo è riportato come “credito pagine del mese precedente”.

Servizi opzionali e aggiuntivi (AltriServizi)

Il foglio *AltriServizi* riporta, per ciascuna voce contrattuale, le quantità eventualmente ordinate da LIspa o dall'AS con le relative competenze in termini di addebito dei canoni maturati.

<i>Codice elemento:</i>	Codice dei servizi aggiuntivi inseriti nel contratto
<i>Importo unitario:</i>	Importo unitario del servizio, espresso come canone annuale (voci SRV.H24, PRS.EST, PRS.REP, SEC.100) o come prezzo unitario (voci IMAC.100, RES.xxx)

<i>Quantità:</i>	Numero di unità di servizio ordinate
<i>Corrispettivo:</i>	Corrispettivo totale dovuto al SP per il periodo di riferimento, ottenuto moltiplicando l' <i>Importo unitario</i> per la <i>Quantità</i> ; il risultato è diviso per 12 nel caso degli importi a canone

Inventario (Parco)

Il foglio *Parco* riporta la situazione del parco PdL gestito, aggiornata al mese di riferimento, comprensivo di tutte le variazioni intercorse, quali: nuove installazioni, dismissioni, diversa localizzazione delle apparecchiature, cambiamento del regime di locazione (ritiro a fine locazione o mantenimento).

Per la descrizione dei campi del foglio di lavoro si rimanda alla procedura *PRC-SAN-SP-001 Inventario*.

3.2 Elenco Ticket gestiti

Il report *MOD-SAN-SP-005 Elenco dei ticket gestiti* deve essere utilizzato mensilmente dal SP per riportare l'elenco degli eventi gestiti dal Service Desk (ticket "chiusi"), con gli elementi informativi che ne consentono di misurare la qualità del servizio. Sulla base di questi dati – e di altri raccolti dai diversi sistemi di gestione – il SP dovrà calcolare gli indicatori di qualità da riportare nel documento *MOD-SAN-SP-006 Livelli di servizio*.

Viene tenuta traccia di tutti gli eventi gestiti e conclusi nel mese di riferimento, per ciascuno dei quali sono riportate le seguenti informazioni:

- identificazione dell'evento tramite il numero di ticket aperto dal Service Desk
- dati di qualificazione della richiesta (tipo, area categoria, priorità, nr apparecchiature interessate)
- dati temporali dei diversi momenti della gestione (ricezione, presa in carico, eventuale escalation, chiusura)

Intestazione:

<i>Azienda:</i>	AS che fruisce del servizio di Fleet Management
<i>Provider:</i>	Service Provider erogatore del servizio
<i>Data:</i>	Data del consuntivo
<i>Periodo di riferimento:</i>	Periodo di gestione (mese) al quale il consuntivo si riferisce
<i>Contratto:</i>	Rif. al Contratto Esecutivo a cui la fornitura di riferisce (numero/anno)

Corpo del documento:

Contiene le registrazioni degli eventi gestiti (ticket chiusi) comprensive dei seguenti dati:

<i>Ticket</i>	Numero di ticket assegnato dal sistema TTS del SP
<i>Modalità ricezione</i>	Modalità di ricezione della richiesta, secondo la seguente assegnazione: • T telefonica, via numero verde • W web, mediante la funzione apposita messa a disposizione degli utenti • M email • F fax
<i>Data/ora ricezione</i>	Corrisponde al momento di ricezione della richiesta, che assume una differente definizione a seconda della modalità di ricezione: a) nel caso di richiesta telefonica, corrisponde all'apertura del ticket da parte dell'operatore (es. creazione/inizializzazione form vuoto); b) nel caso di richiesta pervenuta via web, corrisponde alla registrazione effettuata automaticamente dal portale web del sistema; c) nel caso di richiesta pervenuta via mail o fax, corrisponde alla data/ora di ricezione del documento, riportata manualmente dall'operatore al momento della presa in carico, come risultante dal documento di richiesta, che deve essere allegato al ticket.

<i>Data/ora presa 1L</i>	Corrisponde al momento in cui viene completata la raccolta delle informazioni di qualifica della richiesta (categorizzazione, priorità, note descrittive, ecc.) e la stessa viene presa in carico dalla struttura di 1° livello del Service Desk.
<i>Data/ora inoltro 2L</i>	Data/ora di eventuale inoltro della richiesta ad un centro di servizio di 2° livello, sia appartenente all'organizzazione del SP (2° livello di Service Desk e Presidio), che a quella dell'AS (interno o di terze parti).
<i>Data/ora presa 2L</i>	Data/ora di presa in carico della richiesta da parte del centro di servizio di 2° livello a seguito di escalation. Questa informazione sarà registrata solo per i centri di servizio "utenti" del sistema TTS e quindi per le strutture dello stesso SP (2° livello di Service Desk e Presidio) ed altre eventuali a cui l'AS intendesse estendere l'utilizzo dello strumento.
<i>Centro 2L assegnato</i>	Centro di servizio di 2° livello che prende in carico la richiesta, a seguito di escalation da parte del Service Desk. Le codifiche dei CdS sono descritte in <i>PRC-SAN-SP-004 Regole di classificazione delle chiamate</i> .
<i>Data/ora chiusura</i>	Data/ora di chiusura del ticket da parte del centro risolutore finale della richiesta.
<i>Tempo di sospensione</i>	Sommatoria, espressa in ore:minuti, di tutti i periodi di sospensione, che intercorrono tra l'apertura (<i>Data/ora ricezione</i>) e la chiusura del ticket (<i>Data/ora chiusura</i>), dovuti a: – interruzioni dell'orario di servizio del SP (orario giornaliero/settimanale, festività) – trasferimento del ticket a soggetti diversi dal SP (es. centri di competenza dell'AS, software house, strutture di Assistenza Funzionale di Llspa) – impossibilità di svolgere l'attività per cause dell'AS (es. locali non approntati o non accessibili in determinati orari). Il calcolo del tempo di sospensione <u>non deve considerare</u> l'eventuale presenza del servizio opzionale di Reperibilità. Le registrazioni degli interventi effettuati nell'ambito del servizio di Reperibilità, al di fuori dell'orario di Service Desk, sono registrati da quest'ultimo alla ripresa del servizio.
<i>Centro risolutore</i>	Centro di servizio risolutore/esecutore della richiesta. Le codifiche dei CdS sono descritte in <i>PRC-SAN-SP-004 Regole di classificazione delle chiamate</i> (es. SD1, SD2, PRS, ...).
<i>Respinti</i>	Flag che denota la condizione di ticket "respinto" da un CdS di 2° livello per errata assegnazione da parte del Service Desk: • R ticket respinto
<i>Tipo</i>	Classificazione del tipo di richiesta di servizio, come descritto in <i>PRC-SAN-SP-004 Regole di classificazione delle chiamate</i> (es. INH, INS, IM1, ...).
<i>Area</i>	Classificazione dell'area funzionale a cui appartiene la richiesta di servizio, come descritto in <i>PRC-SAN-SP-004 Regole di classificazione delle chiamate</i>
<i>Categoria</i>	Classificazione della categoria per identificare l'oggetto della richiesta di servizio, come descritto in <i>PRC-SAN-SP-004 Regole di classificazione delle chiamate</i>
<i>Priorità</i>	Indicazione della priorità assegnata alla richiesta, con la seguente codifica: • C critica • A alta • M media • B bassa Per i criteri di assegnazione della priorità, si rimanda al documento <i>PRC-SAN-SP-004 Regole di classificazione delle chiamate</i>
<i>N° apparecchiature</i>	Numero di apparecchiature fisiche coinvolte nella gestione della richiesta/intervento (es. numero di PdL guaste o ferme per un incident, numero di apparecchiature in consegna, numero di apparecchiature incluse in un intervento IMAC).

<i>Data/ora pianificata</i>	Data/ora richiesta per il completamento di un intervento che comporti un piano di esecuzione (es. consegna prodotti, IMAC, distribuzioni software).
<i>Codice SLA in violazione</i>	Identifica uno o più indicatori degli SLA in violazione (formato CSV), come descritto nelle schede specifiche del capitolo 4.

3.3 PABX

Il report *MOD-SAN-SP-008 PABX* deve essere utilizzato mensilmente dal SP per riportare i dati registrati dal centralino (PABX) relativi ai contatti telefonici gestiti dal Service Desk, con gli elementi informativi che ne consentono di misurare la qualità del servizio. Sulla base di questi dati il SP dovrà calcolare l'indicatore di qualità del servizio LS-SD-01 da riportare nel documento *MOD-SAN-SP-006 Livelli di servizio*.

Intestazione:

<i>Azienda:</i>	AS che fruisce del servizio di Fleet Management
<i>Provider:</i>	Service Provider erogatore del servizio
<i>Data:</i>	Data del consuntivo
<i>Periodo di riferimento:</i>	Periodo di gestione (mese) al quale il consuntivo si riferisce
<i>Contratto:</i>	Rif. al Contratto Esecutivo a cui la fornitura di riferisce (numero/anno)

Corpo del documento:

Contiene le registrazioni dei contatti telefonici intercorsi, comprensive dei seguenti dati:

<i>Chiamato Nr. Verde</i>	Numero verde specifico assegnato all'AS o unico condiviso da tutte le AS del lotto.
<i>Cliente AS/FM Lipa</i>	Denominazione dell'AS chiamante (es. "AO Crema") desunta dal numero verde specifico o dal numero in chiaro del chiamante.
<i>Chiamante</i>	Numero di telefono chiamante, anche se parzialmente occultato (es. 0348 31****)
<i>Data/ora</i>	Data/ora di ricezione della chiamata GG/MM/AA HH:MM:SS (non come testo ma come campo data)
<i>Tempo_totale</i>	Tempo totale di gestione del contatto, in secondi, corrispondente alla somma di <i>Tempo_IVR</i> , <i>Tempo_instr</i> , <i>Tempo_convers</i>
<i>Tempo_IVR</i>	Tempo della sessione IVR, in secondi, che intercorre tra la risposta automatica del sistema e l'inserimento dell'ultima opzione di selezione da parte del chiamante. Nel caso di IVR disattivato per tutte le AS del lotto è uguale a zero.
<i>Tempo_instr</i>	Tempo di instradamento, in secondi, che intercorre tra il primo squillo e la risposta dell'operatore, diminuito del <i>Tempo_IVR</i> , oppure l'abbandono da parte del chiamante.
<i>Tempo_convers</i>	Tempo di conversazione, in secondi, che intercorre tra la risposta dell'operatore del Service Desk ed il termine della telefonata, ove disponibile.
<i>Operatore</i>	Codice identificativo della postazione che ha risposto alla chiamata (associabile all'operatore di Service Desk tramite il registro di turnazione), ove disponibile
<i>Esito</i>	Esito della chiamata, con la seguente assegnazione: • A Abbandonata • S Servita
<i>LS-SD-1</i>	Flag che denota la condizione di "fuori SLA", ai fini del calcolo dell'indicatore statistico LS-SD-1, con la seguente assegnazione: • X Chiamata "fuori SLA" Per la descrizione degli indicatori e dei metodi di calcolo si rimanda al capitolo 4.

3.4 Livelli di Servizio

I livelli di servizio (SLA) sono identificabili secondo tre categorie:

- Gestionali (G)
- Statistici (S)
- Ticket (T)

Gli SLA di tipo “Gestionale” forniscono un riscontro sugli eventi collegati all’esecuzione del contratto, quali completamento dell’inventario iniziale, conformità del personale ai profili richiesti, turn-over del personale, tempi di completamento delle fasi contrattuali e dei relativi collaudi (vedi 4.3). I dati di riscontro sono costituiti dalle evidenze oggettive di completamento delle attività, risultanti da verbali, rapporti di servizio, rapporti di avanzamento SAL, ecc.

Gli SLA di tipo “Ticket” forniscono informazioni sui tempi di esecuzione delle attività associate alla gestione del singolo ticket. I dati di riscontro sono estratti dal sistema di Trouble Ticketing, che assicura la tracciatura puntuale degli eventi di risoluzione/evasione delle richieste pervenute al Service Desk.

Gli SLA di tipo “Statistico” forniscono informazioni sulle prestazioni mediamente realizzate sulla totalità dei ticket gestiti nel periodo di riferimento.

Intestazione:

<i>Azienda:</i>	AS che fruisce del servizio di Fleet Management
<i>Provider:</i>	Service Provider erogatore del servizio
<i>Data:</i>	Data del consuntivo
<i>Periodo di riferimento:</i>	Periodo di gestione (mese) al quale il consuntivo si riferisce
<i>Contratto:</i>	Rif. al Contratto Esecutivo a cui la fornitura di riferisce (numero/anno)

Corpo del documento:

<i>Codice SLA:</i>	Codice identificativo del Livello di Servizio oggetto di misurazione (LS-xx-n), come riportato nel capitolo 4.
<i>R:</i>	Categoria del Livello di Servizio, codificata secondo i seguenti parametri: • G SLA riferito ad eventi Gestionali • T SLA riferito ad eventi misurabili tramite Ticket • S SLA di tipo Statistico
<i>Descrizione:</i>	Descrizione sintetica del Livello di Servizio, come riportata nel capitolo 4.
<i>N° eventi di riferimento:</i>	Totale del numero di eventi omogenei rispetto ad un unico livello contrattuale .
<i>N° eventi in violazione:</i>	Numero di eventi in violazione della soglia di riferimento che sono riconosciuti come effettivamente sanzionabili.
<i>N° sanzioni applicabili:</i>	Numero di sanzioni applicabili relativamente all'unità di misura di riferimento.
<i>Unità di misura:</i>	Dominio rispetto al quale viene misurato il livello di servizio dell'evento considerato.
<i>Valutazione AS:</i>	Flag identificativo della richiesta di applicazione da parte dell'AS delle sanzioni, riferita al singolo livello di servizio. Se valorizzato con 'X' indica la richiesta di applicazione della sanzione.

3.5 Avanzamento Ordini

Il report *MOD-SAN-SP-007 Avanzamento ordini* riporta, per ciascun ordinativo, le quantità ordinate per voce contrattuale, le quantità utilizzate nel mese e quelle residue.

Intestazione:

<i>A.S.</i>	Azienda Sanitaria che fruisce del servizio di Fleet Management
<i>Service Provider</i>	Fornitore che eroga il servizio

<i>Periodo di riferimento</i>	Periodo di gestione (mese) al quale il consuntivo si riferisce
<i>Contratto Esecutivo</i>	Identificativo del Contratto Esecutivo a cui il consuntivo si riferisce
<i>Valore del Contratto Esecutivo</i>	Importo contrattuale che definisce il "tetto di spesa" (Art. 2)
<i>Totale ordini emessi (impegnato)</i>	Somma degli importi totali di tutti gli ordini emessi sul Contratto Esecutivo, suddivisi per Contraente (LIspa e AS), corrispondente all'importo totale impegnato
<i>Residuo disponibile</i>	Differenza tra Valore del Contratto Esecutivo e Totale ordini emessi (impegnato)
<i>Data</i>	Data di compilazione del consuntivo

Corpo del documento:

<i>Id ordine:</i>		Identificativo dell'ordine nel formato <numero/anno> (es. 218/2012).Lo stesso identificativo dovrà essere riportato dal SP anche nelle fatture e negli ordini di fornitura.
<i>Contraente:</i>		Contraente dell'ordinativo (LI o AS)
<i>Data:</i>		Data dell'ordine
<i>Valore Ordine</i>		Importo totale dell'ordine, corrispondente al valore impegnato
<i>Progressivo:</i>		Numerazione delle righe di prodotti/servizi componenti l'ordine (01, 02, ...)
<i>Codice elemento:</i>		Codice contrattuale che identifica il prodotto o servizio richiesto, presente nel <i>Listino Prodotti e Servizi</i> (Allegato 3 al CQ)
<i>Quantità</i>	<i>Ordinata:</i>	Numero di elementi (fisici o di servizio) previsti nel singolo ordine
	<i>Erogata/m:</i>	Numero di elementi per i quali è stata eseguita la consegna (in caso di beni fisici) o di cui è stato erogato il servizio nel mese di riferimento (es. numero di mesi di gestione/PdL, numero di pagine stampate)
	<i>Residua:</i>	Numero di elementi ancora disponibili per l'erogazione tra quelli ordinati, ottenuti per differenza tra la Quantità Ordinata e la Quantità Erogata nel mese di riferimento

4. Metodi di calcolo degli SLA

Lo scopo del presente capitolo è quello di definire in modo preciso gli indicatori dei livelli di servizio (SLA) ed i metodi di calcolo da utilizzare per la loro misura.

Il capitolo costituisce riferimento:

- per i SP, che devono implementare i metodi di calcolo nei propri sistemi di gestione del servizio;
- per LI e le AS, che devono controllare la qualità delle prestazioni erogate dal SP.

Nei paragrafi seguenti sono descritti dettagliatamente gli **indicatori statistici** (4.1) e gli **indicatori per singolo ticket** (4.2), che possono essere calcolati con metodi matematici sulla base delle registrazioni contenute nei report' Elenco dei ticket gestiti (MOD-SAN-SP-005) e PABX (MOD-SAN-SP-008).

Sono inoltre descritti gli **indicatori gestionali** (4.3), determinati in base ad altri riscontri oggettivi dei servizi erogati.

Relativamente alle **soglie** stabilite per ciascun indicatore, migliorate dai SP rispetto ai valori definiti a capitolato di gara, si rimanda all'Allegato 4 del Contratto Quadro stipulato con ciascun SP.

4.1 Indicatori statistici

LS-SD-1

MISURAZIONE

Tempestività della risposta telefonica.

DESCRIZIONE

L'indicatore esprime la percentuale di chiamate telefoniche servite dall'operatore entro il tempo di soglia, rispetto al totale delle chiamate entranti al Service Desk, senza distinzione dell'AS alla quale si riferiscono. La misura è pertanto unica a livello di lotto.

METODO DI CALCOLO

Con riferimento al tracciato del report *PABX*, per ciascuna chiamata si identificano i seguenti dati:

<i>Tempo_IVR</i>	Tempo della sessione IVR, secondi, che intercorre tra la risposta automatica del sistema e l'inserimento dell'ultima opzione di selezione da parte del chiamante.
<i>Tempo_Instr</i>	Tempo di instradamento, in secondi, che intercorre tra il primo squillo e la risposta dell'operatore, diminuito dell'eventuale <i>Tempo_IVR</i>
<i>Esito</i>	Esito della chiamata [A= Abbandonata; S= Servita]

1) Per ogni chiamata del report che risponde alle condizioni:

$Esito = "S" \text{ e } Tempo_Instr > T_{SOGLIA}$ chiamata servita oltre il limite

$Esito = "A" \text{ e } Tempo_Instr > T_{SOGLIA}$ chiamata abbandonata oltre il limite

compilare il campo di controllo:

$Flag\ LS-SD-1 = "X"$ per indicare chiamata "in violazione"

2) Calcolare l'indicatore statistico:

$$LS-SD-1 = 1 - \frac{\text{numero chiamate "in violazione"}}{\text{numero totale chiamate}}$$

NUMERO DI SANZIONI APPLICABILI

Sanzione fissa.

LS-SD-2

MISURAZIONE

Tempestività di presa in carico delle richieste di tipo incident pervenute via web, mail, fax (richieste differite).

DESCRIZIONE

L'indicatore esprime la percentuale di richieste differite prese in carico dall'operatore entro il tempo di soglia, rispetto al totale delle richieste differite pervenute al Service Desk.

METODO DI CALCOLO

Con riferimento al tracciato del report *Elenco dei ticket gestiti*, si identificano i seguenti dati:

<i>Modalità ricezione</i>	Modalità di ricezione. A fini del calcolo dell'indicatore LS-SD-2 sono prese in considerazione le sole richieste pervenute in modalità differita (web, mail, fax).
<i>Data/ora ricezione</i>	Data/ora di ricezione della richiesta differita, inserita automaticamente dal server (web) o riportata dall'operatore all'atto della presa in carico (mail, fax).
<i>Data/ora presa 1L</i>	Data/ora di presa in carico della richiesta differita da parte dell'operatore di 1° livello.
<i>Tempo di sospensione</i>	Sommatoria di tutti i periodi di sospensione, che intercorrono tra l'apertura e la chiusura del ticket.
<i>Tipo</i>	Classificazione del tipo di ticket. Ai fini del calcolo dell'indicatore LS-SD-2 sono presi in considerazione i soli ticket di tipo incident [INS, INH]

- 1) Per tutti i ticket di *Tipo* = INS e INH, con *Modalità ricezione* = W, M, F, viene calcolato il tempo di presa in carico $T_{LS-SD-2}$ come segue:

$$T_{LS-SD-2} = \text{Data/ora presa 1L} - \text{Data/ora ricezione} - \text{Tempo di sospensione}$$

- 2) Se $T_{LS-SD-2} > T_{SOGLIA}$, compilare il campo di controllo

Codice SLA in violazione = "LS-SD-2" per indicare ticket "in violazione"

- 3) Calcolare l'indicatore statistico:

$$LS-SD-2 = 1 - \frac{\text{numero ticket differiti di tipo incident in violazione}}{\text{numero totale ticket differiti di tipo incident}}$$

NUMERO DI SANZIONI APPLICABILI

Sanzione fissa.

LS-SD-3

MISURAZIONE

Efficienza dell'assistenza di 1° livello, espressa attraverso la durata della sessione telefonica.

DESCRIZIONE

L'indicatore esprime la percentuale degli incident, pervenuti al service Desk per via telefonica, per i quali la sessione di 1° livello si conclude entro un tempo di soglia, rispetto al totale degli incident pervenuti per via telefonica. La sessione di 1° livello si conclude con la risoluzione del problema (da parte di SD1), oppure con il trasferimento del ticket ad un centro risolutore di 2° livello (che può anche essere SD2).

Sono definiti a capitolato due tempi di soglia:

$T_{SOGLIA/p}$	Tempo entro il quale devono essere concluse il 90% delle sessioni di 1° livello
$T_{SOGLIA/t}$	Tempo entro il quale devono essere concluse il 100% delle sessioni di 1° livello

METODO DI CALCOLO

Con riferimento al tracciato del report *Elenco dei ticket gestiti*, si identificano i seguenti dati:

<i>Modalità ricezione</i>	Modalità di ricezione. A fini del calcolo dell'indicatore LS-SD-3 sono prese in considerazione le sole richieste pervenute per via telefonica.
<i>Data/ora ricezione</i>	Data/ora di ricezione della richiesta pervenuta per via telefonica.
<i>Data/ora inoltro 2L</i>	Data/ora di eventuale inoltro della richiesta ad un centro risolutore di 2° livello.
<i>Data/ora chiusura</i>	Data/ora chiusura da parte del centro risolutore finale dell'incident.
<i>Tipo</i>	Classificazione del tipo di ticket. Ai fini del calcolo dell'indicatore LS-SD-3 sono presi in considerazione i soli ticket di tipo incident.

- 1) Per tutti i ticket di *Tipo* = INS e INH, con *Modalità ricezione* = T, viene calcolato il tempo della sessione di 1° livello $T_{LS-SD-3}$ come:

- a) se il ticket è stato chiuso al 1° livello da SD1, e quindi cioè *Data/ora inoltro 2L* = " " (vuoto)

$$T_{LS-SD-3} = \text{Data/ora chiusura} - \text{Data/ora ricezione}$$

- b) se il ticket è stato trasferito ad un centro risolutore di 2° livello, cioè è presente *Data/ora inoltro 2L*

$$T_{LS-SD-3} = \text{Data/ora inoltro 2L} - \text{Data/ora ricezione}$$

- 2) Se $T_{SOGLIA/p} < T_{LS-SD-3} \leq T_{SOGLIA/t}$, compilare il campo di controllo:

Codice SLA in violazione = "LS-SD-3 /p" per indicare ticket in violazione 1^a soglia

Se $T_{LS-SD-3} > T_{SOGLIA/t}$, compilare il campo di controllo:

Codice SLA in violazione = "LS-SD-3 /t" per indicare ticket in violazione 2^a soglia

- 3) Calcolare gli indicatori statistici:

$$LS-SD-3/p = 1 - \frac{\text{numero ticket di tipo incident in violazione della 1}^a \text{ soglia}}{\text{numero totale ticket di tipo incident}}$$

$$LS-SD-3/t = 1 - \frac{\text{numero ticket di tipo incident in violazione della 2}^a \text{ soglia}}{\text{numero totale ticket di tipo "incident"}}$$

NUMERO DI SANZIONI APPLICABILI

Sanzione fissa.

LS-SD-4

MISURAZIONE

Efficacia dell'assistenza del Service Desk.

DESCRIZIONE

L'indicatore esprime la percentuale di incident software risolti in autonomia dai due livelli di Service Desk (SD1 e SD2), senza escalation al presidio o ad altri gruppi risolutori di 2° livello, rispetto al totale degli incident software appartenenti alle aree di competenza del SP (*fleet, siss*).

METODO DI CALCOLO

Con riferimento al tracciato del report *Elenco dei ticket gestiti*, si identificano i seguenti dati:

<i>Tipo</i>	Classificazione del tipo di ticket. Ai fini del calcolo dell'indicatore LS-SD-4 sono presi in considerazione i soli ticket di tipo incident software [INS].
<i>Area</i>	Classificazione dell'area funzionale di appartenenza del ticket. Ai fini del calcolo dell'indicatore LS-SD-4 sono prese in considerazione le aree di competenza del SP [fleet, siss].
<i>Centro risolutore</i>	Centro risolutore dell'incident [SD1, SD2]

- 1) Sono conteggiati i ticket che rispondono alle seguenti condizioni:

$$\left. \begin{array}{l} \textit{Tipo} = \text{INS} \\ \textit{Centro risolutore} = \text{SD1 o SD2} \end{array} \right\} = \text{numero ticket risolti in autonomia dal Service Desk}$$

e quelli complessivi appartenenti alle aree di competenza del SP:

$$\left. \begin{array}{l} \textit{Tipo} = \text{INS} \\ \textit{Area} = \text{fleet, siss} \end{array} \right\} = \text{numero ticket di competenza del SP}$$

- 2) Calcolare l'indicatore statistico:

$$\text{LS-SD-4} = \frac{\text{nr ticket di competenza risolti dal SD} + \text{nr ticket non di competenza risolti dal SD}}{\text{nr ticket di competenza del SP} + \text{nr ticket non di competenza risolti dal SD}}$$

NUMERO DI SANZIONI APPLICABILI

Sanzione fissa.

LS-SD-5

MISURAZIONE

Tempestività di presa in carico dei ticket di tipo incident, con elevato grado di priorità, da parte delle strutture di 2° livello del SP

DESCRIZIONE

L'indicatore esprime la percentuale di ticket di tipo incident, con priorità "critica" o "alta", presi in carico dalle strutture di 2° livello del SP entro il tempo di soglia, rispetto al totale dei ticket di questo tipo ad esse scalati.

METODO DI CALCOLO

Con riferimento al tracciato del report *Elenco dei ticket gestiti*, si identificano i seguenti dati:

<i>Data/ora inoltro 2L</i>	Data/ora di eventuale inoltro del ticket ad un centro di servizio di 2° livello.
<i>Tempo di sospensione</i>	Sommatoria di tutti i periodi di sospensione, che intercorrono tra l'inoltro del ticket al 2° livello e la presa in carico da parte di quest'ultimo (<u>attenzione: formulazione differente da quella utilizzata in tutti gli altri contesti di applicazione</u>).
<i>Data/ora presa 2L</i>	Data/ora di presa in carico della richiesta da parte del centro di servizio di 2° livello a seguito di escalation.
<i>Centro 2L assegnato</i>	Centro di servizio di 2° livello che prende in carico il ticket. Ai fini del calcolo dell'indicatore LS-SD-5 sono presi in considerazione i soli ticket trasferiti alle strutture del SP [SD2, PRS].
<i>Tipo</i>	Classificazione del tipo di ticket. Ai fini del calcolo dell'indicatore LS-SD-5 sono presi in considerazione i soli ticket di tipo incident [INS, INH].
<i>Priorità</i>	Priorità assegnata al ticket [C= critica; A= alta; M= media; B= bassa].

- 1) Per tutti i ticket di *Tipo* = INS o INH, con *Priorità* = C o A e *Centro 2L assegnato* = SD2 o PRS, viene calcolato il tempo di presa in carico $T_{LS-SD-5}$ come:

$$T_{LS-SD-5} = \text{Data/ora presa 2L} - \text{Data/ora inoltro 2L} - \text{Tempo di sospensione}$$

- 2) Se $T_{LS-SD-5} > T_{SOGLIA}$, compilare il campo di controllo:

Codice SLA in violazione = "LS-SD-5" per indicare ticket "in violazione"

- 3) Calcolare l'indicatore statistico:

$$LS-SD-5 = 1 - \frac{\text{n° ticket critici presi in carico dal 2° livello del SP fuori tempo massimo}}{\text{n° totale ticket critici scalati al 2° livello del SP}}$$

NUMERO DI SANZIONI APPLICABILI

Sanzione fissa.

LS-SD-6

MISURAZIONE

Precisione di smistamento delle chiamate.

DESCRIZIONE

L'indicatore esprime la percentuale di ticket di tipo incident respinti da un centro di servizio di 2° livello esterno al SP, rispetto al totale dei ticket scalati al 2° livello.

METODO DI CALCOLO

Con riferimento al tracciato del report *Elenco dei ticket gestiti*, si identificano i seguenti dati:

<i>Centro 2L assegnato</i>	Centro di servizio di 2° livello che prende in carico il ticket. Ai fini del calcolo dell'indicatore LS-SD-6 sono presi in considerazione i tutti i ticket trasferiti ad un secondo livello.
<i>Respinti</i>	Flag che denota la condizione di ticket "respinto" [= R] da un centro di servizio di 2° livello, per errata assegnazione da parte del Service Desk. Si considerano solo i rifiuti di ticket effettuati da centri di servizio esterni al SP.
<i>Tipo</i>	Classificazione del tipo di ticket. Ai fini del calcolo dell'indicatore LS-SD-6 sono presi in considerazione i soli ticket di tipo incident [INS, INH].

- 1) Sono conteggiati i ticket che rispondono alla seguente condizione:

$$\left. \begin{array}{l} Tipo = INS \text{ o } INH \\ Respinti = R \end{array} \right\} = \text{numero ticket respinti da un centro di servizio di 2° livello}$$

e quelli complessivi scalati al 2° livello:

$$\left. \begin{array}{l} Tipo = INS \text{ o } INH \\ Centro\ 2L\ assegnato \neq \text{ " " } \end{array} \right\} = \text{numero totale di ticket scalati al 2° livello}$$

- 2) Calcolare l'indicatore statistico:

$$LS-SD-6 = \frac{\text{numero ticket respinti da un centro di servizio di 2° livello}}{\text{numero totale ticket scalati al 2° livello}}$$

NUMERO DI SANZIONI APPLICABILI

Sanzione fissa.

LS-MH-2

MISURAZIONE

Livello di disponibilità del parco PDL gestito.

DESCRIZIONE

L'indicatore esprime la percentuale tra il tempo effettivo di disponibilità del parco PdL ed il tempo totale di possibile utilizzo, riferito all'orario di servizio di presidio.

L'indisponibilità del parco PDL è espressa dalla somma dei tempi di inattività delle postazioni, determinati dagli incident hardware di tipo "bloccante" (priorità critica e alta). Il livello di disponibilità del parco PDL in un dato periodo è dato dalla differenza tra le ore di servizio totali e la somma di cui sopra, rapportata al numero di ore di servizio totali. Il risultato non deve essere inferiore alla percentuale di soglia.

METODO DI CALCOLO

Con riferimento al tracciato del report *Elenco dei ticket gestiti*, si identificano i seguenti dati:

<i>Data/ora ricezione</i>	Data/ora di ricezione della richiesta per via telefonica o differita
<i>Tempo di sospensione</i>	Sommatoria di tutti i periodi di sospensione, che intercorrono tra l'apertura e la chiusura del ticket.
<i>Data/ora chiusura</i>	Data/ora chiusura da parte del centro risolutore dell'incident.
<i>Tipo</i>	Classificazione del tipo di ticket. Ai fini del calcolo dell'indicatore LS-MH-2 sono presi in considerazione solo i ticket di tipo incident hardware [INH].
<i>Priorità</i>	Priorità assegnata al ticket [C= critica; A= alta; M= media; B= bassa]. Ai fini del calcolo dell'indicatore LS-MH-2 sono presi in considerazione solo i ticket di priorità critica o alta [C, A].
<i>N° asset</i>	Numero totale di tutte le apparecchiature gestite dal SP presenti in inventario

- 1) Per tutti i ticket che rispondono alle seguenti condizioni:

$$\left. \begin{array}{l} \textit{Tipo} = \text{INH} \\ \textit{Priorità} = \text{C o A} \end{array} \right\} = \text{insieme dei ticket da considerare}$$

viene calcolato (in ore) il tempo totale netto di indisponibilità del parco, causato dagli incident suddetti, come sommatoria di tutti i ticket considerati:

$$T_{\text{INDISPONIBILITA}'} = \sum (\textit{Data/ora chiusura} - \textit{Data/ora ricezione} - \textit{Tempo di sospensione})$$

- 2) Viene calcolato (in ore) il tempo totale di servizio di tutte le apparecchiature gestite, in relazione all'orario di presidio e alla numerosità delle stesse:

$$T_{\text{SERVIZIO}} = \text{ore mensili di servizio} \times N^{\circ} \text{ asset}$$

- 3) Viene calcolato l'indicatore statistico di disponibilità del parco:

$$\text{LS-MH-2} = \frac{(T_{\text{SERVIZIO}} - T_{\text{INDISPONIBILITA}'})}{T_{\text{SERVIZIO}}}$$

NUMERO DI SANZIONI APPLICABILI

Sanzione fissa.

4.2 Indicatori per singolo ticket

LS-SD-7

MISURAZIONE

Tempo di ripristino per incident di tipo software appartenenti alle aree di competenza del SP.

DESCRIZIONE

L'indicatore misura il tempo complessivo di risoluzione di un incident di tipo software, che deve avvenire entro un tempo di soglia.

Sono definiti a capitolato quattro tempi di soglia in funzione della priorità del ticket:

$T_{SOGLIA/c}$	Tempo massimo di risoluzione per priorità critica
$T_{SOGLIA/a}$	Tempo massimo di risoluzione per priorità alta
$T_{SOGLIA/m}$	Tempo massimo di risoluzione per priorità media
$T_{SOGLIA/b}$	Tempo massimo di risoluzione per priorità bassa

METODO DI CALCOLO

Con riferimento al tracciato del report *Elenco dei ticket gestiti*, si identificano i seguenti dati:

<i>Data/ora ricezione</i>	Data/ora di presa di ricezione della richiesta pervenuta per via telefonica o differita.
<i>Tempo di sospensione</i>	Sommatoria di tutti i periodi di sospensione, che intercorrono tra l'apertura e la chiusura del ticket.
<i>Data/ora chiusura</i>	Data/ora chiusura da parte del centro risolutore dell'incident.
<i>Centro risolutore</i>	Centro risolutore dell'incident [SD1, SD2, PRS, AS-appl, AS-reti, ...]. Ai fini del calcolo dell'indicatore LS-SD-7 sono presi in considerazione i soli ticket risolti dalle strutture del SP [SD1, SD2, PRS].
<i>Tipo</i>	Classificazione del tipo di ticket. Ai fini del calcolo dell'indicatore LS-SD-7 sono presi in considerazione i soli ticket di tipo incident software [INS].
<i>Area</i>	Classificazione dell'area funzionale di appartenenza del ticket. Ai fini del calcolo dell'indicatore LS-SD-7 sono prese in considerazione le aree di competenza del SP [fleet, siss].
<i>Priorità</i>	Priorità assegnata al ticket [C= critica; A= alta; M= media; B= bassa].

- 1) Per tutti i ticket che rispondono alle seguenti condizioni:

$$\left. \begin{array}{l} \text{Tipo} = \text{INS} \\ \text{Area} = \text{fleet, siss} \\ \text{Centro risolutore} = \text{SD1, SD2 o PRS} \end{array} \right\} = \text{insieme dei ticket da considerare}$$

viene calcolato il tempo netto di ripristino $T_{LS-SD-7}$, come:

$$T_{LS-SD-7} = \text{Data/ora chiusura} - \text{Data/ora ricezione} - \text{Tempo di sospensione}$$

- 2) Si confronta $T_{LS-SD-7}$ con il valore di soglia $T_{SOGLIA/x}$ corrispondente alla priorità 'x' del ticket, compilando il campo di controllo in caso di violazione:

$$\text{Se } T_{LS-SD-7} > T_{SOGLIA/x} \quad \text{Codice SLA in violazione} = \text{"LS-SD-7 /x"}$$

NUMERO DI SANZIONI APPLICABILI

La sanzione applicabile è proporzionale al ritardo evidenziato su ciascun ticket in violazione, espresso dalla differenza $T_{LS-SD-7} - T_{SOGLIA /x}$

SLA in violazione	N° sanzioni
LS-SD-7 /c	ore ($T_{LS-SD-7} - T_{SOGLIA /c}$)
LS-SD-7 /a	ore ($T_{LS-SD-7} - T_{SOGLIA /a}$)
LS-SD-7 /m	giorni ($T_{LS-SD-7} - T_{SOGLIA /m}$)
LS-SD-7 /b	giorni ($T_{LS-SD-7} - T_{SOGLIA /b}$)

LS-FP-1

MISURAZIONE

Tempestività di esecuzione delle richieste “estemporanee” per l’installazione di nuove PDL (fino a 5).

DESCRIZIONE

L’indicatore misura il tempo complessivo di esecuzione delle installazioni, che devono essere completate entro il tempo di soglia.

METODO DI CALCOLO

Con riferimento al tracciato del report *Elenco dei ticket gestiti*, si identificano i seguenti dati:

<i>Data/ora ricezione</i>	Data/ora di ricezione della richiesta pervenuta per via telefonica o differita.
<i>Tempo di sospensione</i>	Sommatoria di tutti i periodi di sospensione, che intercorrono tra l’apertura e la chiusura del ticket.
<i>Data/ora chiusura</i>	Data/ora di completamento delle installazioni.
<i>Tipo</i>	Classificazione del tipo di ticket. Ai fini del calcolo dell’indicatore LS-FP-1 sono presi in considerazione i soli ticket di tipo FO1 (installazioni non pianificate fino a 5 PDL)
<i>N° apparecchiature</i>	Numero di apparecchiature oggetto della richiesta.

- 1) Per i ticket di *Tipo* = FO1, viene calcolato il tempo netto di esecuzione, come:

$$T_{LS-FP-1} = \text{Data/ora chiusura} - \text{Data/ora ricezione} - \text{Tempo di sospensione}$$

- 2) Se $T_{LS-FP-1} > T_{SOGLIA}$, compilare il campo di controllo:

Codice SLA in violazione = “LS-FP-1”

NUMERO DI SANZIONI APPLICABILI

La sanzione applicabile è proporzionale al ritardo evidenziato su ciascun ticket in violazione, espresso dalla differenza $T_{LS-FP-1} - T_{SOGLIA}$

SLA in violazione	N° sanzioni
LS-FP-1	giorni ($T_{LS-FP-1} - T_{SOGLIA}$)

LS-FP-2

MISURAZIONE

Tempestività delle esecuzione delle richieste per attuazione di piani di fornitura di nuove PDL.

DESCRIZIONE

L'indicatore misura il tempo complessivo esecuzione del piano, che deve essere completato entro la data pianificata.

METODO DI CALCOLO

Con riferimento al tracciato del report *Elenco dei ticket gestiti*, si identificano i seguenti dati:

<i>Data/ora chiusura</i>	Data/ora di completamento delle installazioni.
<i>Tipo</i>	Classificazione del tipo di ticket. Ai fini del calcolo dell'indicatore LS-FP-2 sono presi in considerazione i soli ticket di tipo FO2 (piani di fornitura).
<i>N° apparecchiature</i>	Numero di apparecchiature oggetto della richiesta.
<i>Data pianificata</i>	Data richiesta per il completamento del piano di fornitura.

- 1) Per tutti i ticket di *Tipo* = FO2, viene confrontata la data di chiusura con quella pianificata:

Se $DATA (Data/ora chiusura) > Data pianificata$, compilare il campo di controllo:

Codice SLA in violazione = "LS-FP-2"

NUMERO DI SANZIONI APPLICABILI

La sanzione applicabile è proporzionale al numero di PDL non installate alla data pianificata:

SLA in violazione	N° sanzioni
LS-FP-2	PDL non installate

Il numero di PDL non installate alla data pianificata è stabilito dal Responsabile SIA in contraddittorio con il SM, sulla base dei riscontri delle date di installazione registrate nell' Inventario del mese di completamento del piano, tenendo in considerazione eventuali condizioni ostative attribuibili alla AS.

LS-GC-1

MISURAZIONE

Tempestività di consegna dei consumabili per le stampanti in locazione.

DESCRIZIONE

L'indicatore misura il tempo complessivo di consegna dei consumabili, che deve avvenire entro un tempo di soglia.

Sono definiti a capitolato quattro tempi di soglia in funzione della priorità del ticket:

$T_{SOGLIA /c}$	Tempo massimo di consegna dei consumabili per priorità critica
$T_{SOGLIA /a}$	Tempo massimo di consegna dei consumabili per priorità alta
$T_{SOGLIA /m}$	Tempo massimo di consegna dei consumabili per priorità media
$T_{SOGLIA /b}$	Tempo massimo di consegna dei consumabili per priorità bassa

METODO DI CALCOLO

Con riferimento al tracciato del report *Elenco dei ticket gestiti*, si identificano i seguenti dati:

<i>Data/ora ricezione</i>	Data/ora di ricezione della richiesta pervenuta per via telefonica o differita.
<i>Tempo di sospensione</i>	Sommatoria di tutti i periodi di sospensione, che intercorrono tra l'apertura e la chiusura del ticket.
<i>Data/ora chiusura</i>	Data/ora chiusura della richiesta da parte del presidio.
<i>Tipo</i>	Classificazione del tipo di ticket. Ai fini del calcolo dell'indicatore LS-GC-1 sono prese in considerazione i soli ticket di tipo "consumabili" [CON]
<i>Priorità</i>	Priorità assegnata al ticket [C= critica; A= alta; M= media; B= bassa].

- 1) Per tutti i ticket di Tipo = CON, viene calcolato il tempo netto di consegna $T_{LS-GC-1}$, come:

$$T_{LS-GC-1} = \text{Data/ora chiusura} - \text{Data/ora ricezione} - \text{Tempo di sospensione}$$

- 2) Si confronta $T_{LS-GC-1}$ con il valore di soglia $T_{SOGLIA /x}$ corrispondente alla priorità 'x' del ticket, compilando il campo di controllo in caso di violazione:

$$\text{Se } T_{LS-GC-1} > T_{SOGLIA /x} \quad \text{Codice SLA in violazione} = \text{"LS-GC-1 /x"}$$

NUMERO DI SANZIONI APPLICABILI

La sanzione applicabile è proporzionale al ritardo evidenziato su ciascun ticket in violazione, espresso dalla differenza $T_{LS-GC-1} - T_{SOGLIA /x}$

SLA in violazione	N° sanzioni
LS-GC-1 /c	ore ($T_{LS-GC-1} - T_{SOGLIA /c}$)
LS-GC-1 /a	ore ($T_{LS-GC-1} - T_{SOGLIA /a}$)
LS-GC-1 /m	giorni ($T_{LS-GC-1} - T_{SOGLIA /m}$)
LS-GC-1 /b	giorni ($T_{LS-GC-1} - T_{SOGLIA /b}$)

LS-MH-1

MISURAZIONE

Tempo di ripristino degli incident di tipo hardware sulle apparecchiature del parco PDL gestito.

DESCRIZIONE

L'indicatore misura il tempo complessivo di risoluzione di un incident di tipo hardware, che deve avvenire entro un tempo di soglia.

Sono definiti a capitolato quattro tempi di soglia in funzione della priorità del ticket:

$T_{SOGLIA/c}$	Tempo massimo di risoluzione per priorità critica
$T_{SOGLIA/a}$	Tempo massimo di risoluzione per priorità alta
$T_{SOGLIA/m}$	Tempo massimo di risoluzione per priorità media
$T_{SOGLIA/b}$	Tempo massimo di risoluzione per priorità bassa

METODO DI CALCOLO

Con riferimento al tracciato del report *Elenco dei ticket gestiti*, si identificano i seguenti dati:

<i>Data/ora ricezione</i>	Data/ora di ricezione della richiesta pervenuta per via telefonica o differita.
<i>Tempo di sospensione</i>	Sommatoria di tutti i periodi di sospensione, che intercorrono tra l'apertura e la chiusura del ticket.
<i>Data/ora chiusura</i>	Data/ora chiusura da parte del centro risolutore dell'incident.
<i>Centro risolutore</i>	Centro risolutore dell'incident [SD1, SD2, PRS, AS-appl, AS-reti, ...]. Ai fini del calcolo dell'indicatore LS-MH-1 sono presi in considerazione i soli ticket risolti dal presidio [PRS].
<i>Tipo</i>	Classificazione del tipo di ticket. Ai fini del calcolo dell'indicatore LS-MH-1 sono presi in considerazione i soli ticket di tipo incident hardware [INH].
<i>Area</i>	Classificazione dell'area funzionale. Ai fini del calcolo dell'indicatore LS-MH-1 è presa in considerazione l'area di competenza del SP [fleet].
<i>Priorità</i>	Priorità assegnata al ticket [C= critica; A= alta; M= media; B= bassa].

- 1) Per tutti i ticket che rispondono alle seguenti condizioni:

$$\left. \begin{array}{l} Tipo = INH \\ Area = fleet \\ Centro\ risolutore = PRS \end{array} \right\} = \text{insieme dei ticket da considerare}$$

viene calcolato il tempo netto di ripristino $T_{LS-MH-1}$, come:

$$T_{LS-MH-1} = Data/ora\ chiusura - Data/ora\ ricezione - Tempo\ di\ sospensione$$

- 2) Si confronta $T_{LS-MH-1}$ con il valore di soglia $T_{SOGLIA/x}$ corrispondente alla priorità 'x' del ticket, compilando il campo di controllo in caso di violazione:

$$\text{Se } T_{LS-MH-1} > T_{SOGLIA/x} \quad \text{Codice SLA in violazione} = \text{"LS-MH-1 /x"}$$

NUMERO DI SANZIONI APPLICABILI

La sanzione applicabile è proporzionale al ritardo evidenziato su ciascun ticket in violazione, espresso dalla differenza $T_{LS-MH-1} - T_{SOGLIA /x}$

SLA in violazione	N° sanzioni
LS-MH-7 /c	ore ($T_{LS-MH-1} - T_{SOGLIA /x}$)
LS-MH-7 /a	ore ($T_{LS-MH-1} - T_{SOGLIA /x}$)
LS-MH-7 /m	giorni ($T_{LS-MH-1} - T_{SOGLIA /x}$)
LS-MH-7 /b	giorni ($T_{LS-MH-1} - T_{SOGLIA /x}$)

LS-I-1

MISURAZIONE

Tempestività di esecuzione di una richiesta IMAC per singola PDL.

DESCRIZIONE

L'indicatore misura il tempo complessivo di esecuzione dell'intervento, che deve essere completato entro il tempo di soglia.

Sono definiti a capitolato due tempi di soglia:

$T_{SOGLIA /c}$	Tempo di esecuzione per PDL critica
$T_{SOGLIA /s}$	Tempo di esecuzione per PDL standard

METODO DI CALCOLO

Con riferimento al tracciato del report *Elenco dei ticket gestiti*, si identificano i seguenti dati:

<i>Data/ora ricezione</i>	Data/ora di ricezione della richiesta pervenuta per via telefonica o differita
<i>Tempo di sospensione</i>	Sommatoria di tutti i periodi di sospensione, che intercorrono tra l'apertura e la chiusura del ticket.
<i>Data/ora chiusura</i>	Data/ora di completamento dell'intervento.
<i>Centro risolutore</i>	Centro esecutore [SD1, SD2, PRS, AS-appl, AS-reti, ...]. Ai fini del calcolo dell'indicatore LS-I-1 è presa in considerazione la sola attività del presidio [PRS].
<i>Priorità</i>	Priorità assegnata al ticket IMAC, in relazione all'attributo di criticità della PdL interessata [C= critica, se PDL critica; altre, se PDL standard].
<i>Tipo</i>	Classificazione del tipo di ticket. Ai fini del calcolo dell'indicatore LS-I-1 sono presi in considerazione i soli ticket di tipo IMAC singolo [IM1].

- 1) Per i ticket di *Tipo* = IM1 e *Centro risolutore* = PRS, viene calcolato il tempo netto di esecuzione, come:

$$T_{LS-I-1} = \text{Data/ora chiusura} - \text{Data/ora ricezione} - \text{Tempo di sospensione}$$

- 2) Si confronta T_{LS-I-1} con il valore di soglia $T_{SOGLIA /x}$ corrispondente alla priorità 'x' del ticket, compilando il campo di controllo in caso di violazione:

$$\text{Se } T_{LS-I-1} > T_{SOGLIA /x} \quad \text{Codice SLA in violazione} = \text{"LS-I-1 /x"}$$

NUMERO DI SANZIONI APPLICABILI

La sanzione applicabile è proporzionale al ritardo evidenziato su ciascun ticket in violazione, espresso dalla differenza $T_{LS-I-1} - T_{SOGLIA /x}$

SLA in violazione	N° sanzioni
LS-I-1 /c	giorni ($T_{LS-I-1} - T_{SOGLIA /c}$)
LS-I-1 /s	giorni ($T_{LS-I-1} - T_{SOGLIA /s}$)

LS-I-2

MISURAZIONE

Tempestività di esecuzione di una richiesta IMAC su una pluralità di PDL, secondo un piano di migrazione stabilito.

DESCRIZIONE

L'indicatore misura il tempo complessivo di esecuzione del piano, che deve essere completato entro la data pianificata.

METODO DI CALCOLO

Con riferimento al tracciato del report *Elenco dei ticket gestiti*, si identificano i seguenti dati:

<i>Data/ora chiusura</i>	Data/ora di completamento del piano di migrazione.
<i>Centro risolutore</i>	Centro esecutore [SD1, SD2, PRS, AS-appl, AS-reti, ...]. Ai fini del calcolo dell'indicatore LS-I-1 è presa in considerazione la sola attività del presidio [PRS].
<i>Tipo</i>	Classificazione del tipo di ticket. Ai fini del calcolo dell'indicatore LS-FP-2 sono presi in considerazione i soli ticket di tipo IMAC per piani di migrazione [IM2].
<i>N° apparecchiature</i>	Numero di apparecchiature oggetto del piano di migrazione.
<i>Data pianificata</i>	Data richiesta per il completamento del piano di migrazione.

- 1) Per tutti i ticket di *Tipo* = IM2 e *Centro risolutore* = PRS, viene confrontata la data di chiusura con quella pianificata:

Se DATA (*Data/ora chiusura*) > *Data pianificata*, compilare il campo di controllo:

Codice SLA in violazione = "LS-I-2"

NUMERO DI SANZIONI APPLICABILI

La sanzione applicabile è proporzionale al numero di PDL non migrate alla data pianificata:

SLA in violazione	N° sanzioni
LS-I-2	PDL non migrate

Il numero di PDL non installate alla data pianificata è stabilito dal Responsabile SIA in contraddittorio con il SM, tenendo in considerazione eventuali condizioni ostative attribuibili alla AS.

LS-SW-1

MISURAZIONE

Tempestività di esecuzione di una richiesta di distribuzione/aggiornamento software su singola PDL.

DESCRIZIONE

L'indicatore misura il tempo complessivo di esecuzione dell'attività, che deve essere completata entro il tempo di soglia.

Sono definiti a capitolato due tempi di soglia:

$T_{SOGLIA /c}$	Tempo di esecuzione per PDL critica
$T_{SOGLIA /s}$	Tempo di esecuzione per PDL standard

METODO DI CALCOLO

Con riferimento al tracciato del report *Elenco dei ticket gestiti*, si identificano i seguenti dati:

<i>Data/ora ricezione</i>	Data/ora di ricezione della richiesta pervenuta per via telefonica o differita.
<i>Tempo di sospensione</i>	Sommatoria di tutti i periodi di sospensione, che intercorrono tra l'apertura e la chiusura del ticket.
<i>Data/ora chiusura</i>	Data/ora di completamento dell'attività.
<i>Centro risolutore</i>	Centro esecutore dell'attività [SD1, SD2, PRS, AS-appl, AS-reti, ...]. Ai fini del calcolo dell'indicatore LS-SW-1 sono prese in considerazione le sole strutture del SP [SD2, PRS].
<i>Priorità</i>	Priorità assegnata al ticket, in relazione all'attributo di criticità della PDL interessata [C= critica, se PDL critica; B= bassa, se PDL standard].
<i>Tipo</i>	Classificazione del tipo di ticket. Ai fini del calcolo dell'indicatore LS-SW-1 sono presi in considerazione i soli ticket di tipo "distribuzione software" su singola PDL [SW1].

1) Per tutti i ticket che rispondono alle seguenti condizioni:

$$\left. \begin{array}{l} \textit{Tipo} = \text{SW1} \\ \textit{Centro risolutore} = \text{PRS, SD2} \end{array} \right\} = \text{insieme dei ticket da considerare}$$

viene calcolato il tempo netto di esecuzione, come:

$$T_{LS-SW-1} = \textit{Data/ora chiusura} - \textit{Data/ora ricezione} - \textit{Tempo di sospensione}$$

2) Si confronta $T_{LS-SW-1}$ con il valore di soglia $T_{SOGLIA /x}$ corrispondente alla priorità 'x' del ticket, compilando il campo di controllo in caso di violazione:

$$\text{Se } T_{LS-SW-1} > T_{SOGLIA /x} \quad \text{Codice SLA in violazione} = \text{"LS-SW-1 /x"}$$

NUMERO DI SANZIONI APPLICABILI

La sanzione applicabile è proporzionale al ritardo evidenziato su ciascun ticket in violazione, espresso dalla differenza $T_{LS-SW-1} - T_{SOGLIA /x}$

SLA in violazione	N° sanzioni
LS-SW-1 /c	giorni $(T_{LS-SW-1} - T_{SOGLIA /c})$
LS-SW-1 /s	giorni $(T_{LS-SW-1} - T_{SOGLIA /s})$

LS-SW-2

MISURAZIONE

Tempestività di esecuzione di una richiesta di distribuzione/aggiornamento software su una pluralità di PDL, secondo un piano di diffusione stabilito.

DESCRIZIONE

L'indicatore misura il tempo complessivo di esecuzione del piano, che deve essere completato entro la data pianificata.

METODO DI CALCOLO

Con riferimento al tracciato del report *Elenco dei ticket gestiti*, si identificano i seguenti dati:

<i>Data/ora chiusura</i>	Data/ora di completamento del piano di diffusione.
<i>Centro risolutore</i>	Centro di servizio esecutore dell'attività [SD1, SD2, PRS, AS-appl, AS-reti, ...]. Ai fini del calcolo dell'indicatore LS-SW-1 sono prese in considerazione le sole strutture del SP [SD2, PRS].
<i>Tipo</i>	Classificazione del tipo di ticket. Ai fini del calcolo dell'indicatore LS-SW-2 sono presi in considerazione i soli ticket di tipo per piani di distribuzione software [SW2].
<i>N° apparecchiature</i>	Numero di PDL oggetto del piano.
<i>Data pianificata</i>	Data richiesta per il completamento del piano.

1) Per tutti i ticket che rispondono alle seguenti condizioni:

$$\left. \begin{array}{l} \textit{Tipo} = \textit{SW2} \\ \textit{Centro risolutore} = \textit{PRS, SD2} \end{array} \right\} = \text{insieme dei ticket da considerare}$$

viene confrontata la data di chiusura con quella pianificata:

Se $\textit{DATA} (\textit{Data/ora chiusura}) > \textit{Data pianificata}$, compilare il campo di controllo:

Codice SLA in violazione = "LS-SW-2"

NUMERO DI SANZIONI APPLICABILI

La sanzione applicabile è proporzionale al numero di PDL non adeguate alla data pianificata:

SLA in violazione	N° sanzioni
LS-SW-2	PDL non adeguate

Il numero di PDL non adeguate alla data pianificata è stabilito dal Responsabile SIA in contraddittorio con il SM, tenendo in considerazione eventuali condizioni ostative attribuibili alla AS.

LS-SI-1

MISURAZIONE

Tempestività degli interventi di pulizia virus per singola PDL.

DESCRIZIONE

L'indicatore misura il tempo complessivo di esecuzione dell'intervento, che deve essere completato entro il tempo di soglia.

Sono definiti a capitolato due tempi di soglia:

$T_{SOGLIA /c}$ Tempo di esecuzione pulizia virus per priorità critica

$T_{SOGLIA /a}$ Tempo di esecuzione pulizia virus per priorità alta

METODO DI CALCOLO

Con riferimento al tracciato del report *Elenco dei ticket gestiti*, si identificano i seguenti dati:

<i>Data/ora ricezione</i>	Data/ora di ricezione della richiesta pervenuta per via telefonica o differita.
<i>Tempo di sospensione</i>	Sommatoria di tutti i periodi di sospensione, che intercorrono tra l'apertura e la chiusura del ticket.
<i>Data/ora chiusura</i>	Data/ora di completamento dell'intervento.
<i>Centro risolutore</i>	Centro esecutore [SD1, SD2, PRS, AS-appl, AS-reti, ...]. Ai fini del calcolo dell'indicatore LS-SI-1 è presa in considerazione la sola attività del presidio [PRS].
<i>Priorità</i>	Priorità assegnata al ticket in relazione all'attributo di criticità della PDL interessata [C= critica, se PDL critica; A= alta, se PDL standard].
<i>Tipo</i>	Classificazione del tipo di ticket. Ai fini del calcolo dell'indicatore LS-SI-1 sono prese in considerazione i soli ticket di tipo pulizia virus [VIR].

- 1) Per i ticket di *Tipo* = VIR e *Centro risolutore* = PRS, viene calcolato il tempo netto di esecuzione, come:

$$T_{LS-SI-1} = \text{Data/ora chiusura} - \text{Data/ora ricezione} - \text{Tempo di sospensione}$$

- 2) Si confronta $T_{LS-SI-1}$ con il valore di soglia $T_{SOGLIA /x}$ corrispondente alla priorità 'x' del ticket, compilando il campo di controllo in caso di violazione:

$$\text{Se } T_{LS-SI-1} > T_{SOGLIA /x} \quad \text{Codice SLA in violazione} = \text{"LS-SI-1 /x"}$$

NUMERO DI SANZIONI APPLICABILI

La sanzione applicabile è proporzionale al ritardo evidenziato su ciascun ticket in violazione, espresso dalla differenza $T_{LS-SI-1} - T_{SOGLIA /x}$

SLA in violazione	N° sanzioni
LS-SI-1 /c	ore $(T_{LS-SI-1} - T_{SOGLIA /c})$
LS-SI-1 /a	ore $(T_{LS-SI-1} - T_{SOGLIA /a})$

4.3 Indicatori gestionali

4.3.1 Servizi di presidio

LS-P-1

MISURAZIONE

Personale ritenuto non conforme al profilo richiesto.

DESCRIZIONE

Numero casi di risorse professionali presentate che risultano non conformi al profilo richiesto.

NUMERO DI SANZIONI APPLICABILI

Sanzione fissa per ogni caso riscontrato.

LS-P-2

MISURAZIONE

Slittamento dei tempi per inserimenti/sostituzioni nei gruppi di lavoro.

DESCRIZIONE

Ritardo relativo alla sostituzione di personale su richiesta di LIspa e/o insufficiente periodo di affiancamento.

NUMERO DI SANZIONI APPLICABILI

Sanzione proporzionale al numero di giorni lavorativi di ritardo nell'inserimento o di mancato affiancamento.

LS-P-3

MISURAZIONE

Sostituzione del personale (turnover).

DESCRIZIONE

Numero di risorse sostituite dal SP nell'arco del contratto, non a seguito di richiesta di LIspa.

NUMERO DI SANZIONI APPLICABILI

Sanzione fissa per ogni caso ogni caso di sostituzione (superiore a 2 per AS nell'arco del contratto)

4.3.2 Servizio di gestione dei consumabili

LS-GC-2

MISURAZIONE

Frequenza di ritiro dei consumabili esauriti.

DESCRIZIONE

Ritardo nel ritiro dei consumabili rispetto alla pianificazione / richiesta concordata con l'AS.

NUMERO DI SANZIONI APPLICABILI

Sanzione proporzionale al numero di giorni lavorativi di ritardo.

4.3.3 Servizio di gestione degli asset

LS-A-1

MISURAZIONE

Celerità di esecuzione dell'inventario.

DESCRIZIONE

Tempo intercorrente tra l'inizio delle operazioni di inventario ed il completamento della base dati, superiore alla soglia.

NUMERO DI SANZIONI APPLICABILI

Sanzione fissa.

LS-A-2

MISURAZIONE

Produttività di esecuzione dell'inventario.

DESCRIZIONE

Numero di PDL censite giornalmente, inferiore alla soglia.

NUMERO DI SANZIONI APPLICABILI

N/D

LS-A-3

MISURAZIONE

Tempestività delle registrazioni per variazioni degli asset.

DESCRIZIONE

Tempo intercorrente tra la conclusione degli interventi IMAC e l'allineamento della base dati degli asset, superiore alla soglia.

NUMERO DI SANZIONI APPLICABILI

Sanzione proporzionale al numero di giorni lavorativi di ritardo.

4.3.4 Progetti di virtualizzazione e printer consolidation

LS-PJ-1

MISURAZIONE

Slittamento dei tempi di consegna di un prodotto di fase o completamento di attività.

DESCRIZIONE

Ritardo nella consegna del prodotto o completamento attività rispetto a quanto riportato nell'ultima pianificazione richiesta ed approvata da Llspa/AS, per cause imputabili al Fornitore.

NUMERO DI SANZIONI APPLICABILI

Sanzione fissa.

LS-PJ-2

MISURAZIONE

Difettosità durante l'avvio in esercizio.

DESCRIZIONE

Livelli di difettosità o di prestazioni inadeguate, che hanno portato a sospendere la messa in esercizio della soluzione realizzata.

NUMERO DI SANZIONI APPLICABILI

Sanzione fissa.

4.3.5 Verifiche di conformità

LS-VDC

MISURAZIONE

Mancato superamento delle verifiche di conformità (VDC).

DESCRIZIONE

Verifica negativa o non approntata alla data di convocazione.

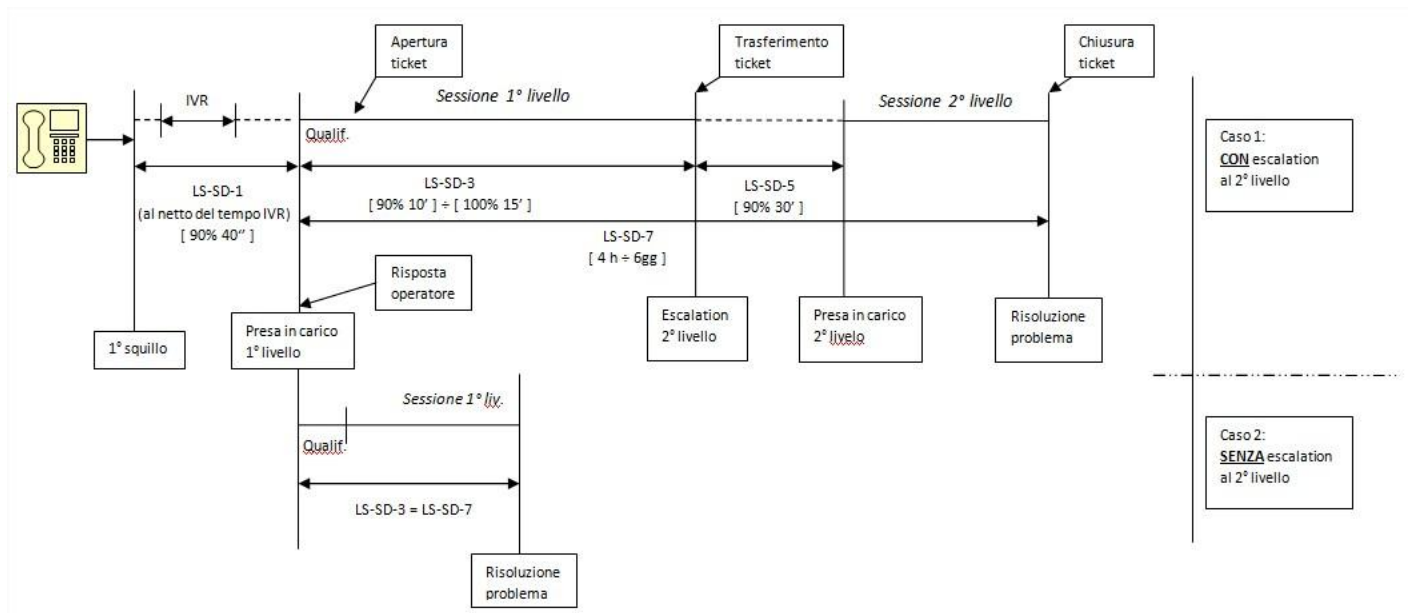
NUMERO DI SANZIONI APPLICABILI

Sanzione fissa.

4.4 Diagrammi temporali

Per maggiore chiarezza sulla definizione dei tempi associati ai livelli di servizio LS-SD-x, sono riportati i seguenti diagrammi temporali:

Caso 1: richiesta di apertura ticket tramite chiamata telefonica:



Caso 2: richiesta di apertura ticket tramite mail o fax o attraverso l'interfaccia web:

