

Allegato 4- LIVELLI DI SERVIZIO (SLA)

In questo articolo sono definite le condizioni in base alle quali IZSLER riterrà perfezionata la fornitura dal punto di vista dei livelli di servizio attesi (SLA – service level agreement).

Il rispetto degli SLA definiti nel presente articolo non esaurisce gli obblighi del Fornitore che è tenuto all'integrale rispetto di tutti i requisiti specificati nei documenti di gara e all'erogazione di tutti i servizi previsti a regola d'arte.

Gli SLA definiti nel presente articolo potranno essere ulteriormente articolati e specificati in maggior dettaglio da IZSLER - senza alterarne sostanzialmente lo spirito generale - contestualmente all'approvazione del "Piano di attuazione" che sarà presentato dal Fornitore entro 2 mesi dalla data dell'ordine/comunicazione di avvio della prestazione.

Salvo diversa indicazione, si assumono le seguenti definizioni:

- “**giorno festivo**”: sabato, domenica e tutte le festività ufficiali della Repubblica Italiana;
- “**giorno feriale**”: giorno non festivo;
- “**orario lavorativo**” tutti i giorni feriali dalle 8 alle 18;
- “**giorno solare**” periodo di 24 ore consecutive in giorni feriali o festivi;
- “**giorno lavorativo**” periodo di 24 ore consecutive esclusi i giorni festivi;
- “**mese solare**” un arco di tempo di 30 giorni solari consecutivi;
- “**ora**” periodo di 60 minuti consecutivi in giorni feriali o festivi.

Gli SLA definiti nel presente articolo devono essere rilevati dal Fornitore. A tal fine tutti i servizi e gli interventi previsti nella presente fornitura devono essere tracciati da un sistema di ***Trouble Ticketing reso disponibile dal Fornitore***, che registri tutte le informazioni necessarie per la puntuale documentazione degli eventi e delle attività in tutte le loro fasi di svolgimento e con le relative indispensabili marche temporali. Il sistema di *Trouble Ticketing* deve essere aggiornato con cadenza giornaliera, ovvero alle ore 8 di ciascun giorno lavorativo deve essere aggiornato con tutti i dati relativi al giorno lavorativo precedente. Il sistema di *Trouble Ticketing* deve consentire, in particolare, il monitoraggio degli SLA come di seguito definiti. Il sistema di *Trouble Ticketing* deve essere accessibile in qualsiasi momento da parte della Amministrazione da web per scopi di controllo della fornitura. Il Fornitore deve inoltre produrre con cadenza mensile, entro e non oltre il giorno 10 del mese successivo, un tabulato complessivo di tutti gli interventi effettuati. Il tabulato deve consentire all'Amministrazione la valutazione completa degli interventi effettuati dal fornitore e la verifica di tutti i tempi previsti dagli SLA.

A richiesta di IZSLER, il Fornitore dovrà essere disponibile ad alimentare con tutti i dati necessari e in modo regolare un sistema di *Trouble Ticketing* e gestione della fornitura indicato da IZSLER. Dal momento in cui l'Amministrazione renderà disponibile tale sistema, il Fornitore dovrà provvedere, a proprie spese, all'interfacciamento con i propri sistemi di rilevazione e raccolta dati **entro 45 giorni solari**. Tale attività sarà disciplinata con le modalità previste per i servizi "a richiesta" e alla stessa si applicheranno gli SLA previsti per il servizio di manutenzione evolutiva (MEV) e le relative penali.

SLA relativi al servizio di Manutenzione Correttiva (MAC)

Indicatori:

- ✓ **Tempo di Presa in carico (TP):** intervallo di tempo intercorrente fra la richiesta di intervento effettuata dalla Amministrazione a fronte di un malfunzionamento e la conferma del Fornitore di aver recepito la richiesta e attivato le procedure necessarie per l'effettuazione dell'intervento; richiesta di intervento e conferma devono avvenire tramite email o fax.
- ✓ **Tempo di risoluzione (TR):** intervallo di tempo intercorrente fra la conferma del Fornitore di aver preso in carico la chiamata e l'effettiva risoluzione del malfunzionamento segnalata mediante invio da parte del Fornitore tramite e-mail o fax di un messaggio di chiusura intervento. Nel caso in cui l'Amministrazione non ritenga il malfunzionamento risolto (e non emetta quindi il relativo certificato di accettazione, inviando al fornitore contestazione dell'intervento effettuato), l'intervento si riterrà non concluso e il tempo di risoluzione verrà nuovamente calcolato al momento in cui il Fornitore darà nuova segnalazione di chiusura intervento a cui segue l'accettazione da parte della Amministrazione.

I malfunzionamenti che danno origine a richieste di interventi di Manutenzione Correttiva sono classificati secondo i seguenti tre livelli di gravità:

1. **ALTA:** malfunzionamenti che impediscono il regolare svolgimento di un intero processo applicativo;
2. **MEDIA:** malfunzionamenti che impediscono l'utilizzo corretto di una singola funzionalità, pur non impedendo totalmente lo svolgimento del processo applicativo al quale la funzionalità appartiene;
3. **BASSA:** malfunzionamenti di lieve entità tali da non impedire il regolare svolgimento di un processo applicativo, ma che siano causa di inefficienza o di problemi operativi per l'utente.

Il livello di gravità è definito da IZSLER al momento della segnalazione.

Tabella 1 – SLA relativi al servizio di Manutenzione correttiva (MAC)

Indicatore	Descrizione	SLA	
MAC-01	Tempo presa in carico	Gravità Alta	Entro 1 ora , per richieste effettuate in orario lavorativo. Entro 2 ore per richieste effettuate al di fuori dell'orario lavorativo.
		Gravità Media	Entro 2 ore per richieste effettuate in orario lavorativo. Non sono previste richieste al di fuori dell'orario lavorativo.
		Gravità Bassa	Entro 8 ore per richieste effettuate in orario lavorativo. Non sono previste richieste al di fuori dell'orario lavorativo.
MAC-02	Tempo di risoluzione	Gravità Alta	Entro 2 ore dal momento della conferma, per richieste effettuate in orario lavorativo. Entro 3 ore dal momento della conferma, per richieste effettuate al di fuori dell'orario lavorativo.
		Gravità Media	Entro 4 ore dal momento della conferma, per richieste effettuate in orario lavorativo. Non sono previste richieste al di fuori dell'orario lavorativo.
		Gravità Bassa	Entro 8 ore dal momento della conferma, per richieste effettuate in orario lavorativo. Non sono previste richieste al di fuori dell'orario lavorativo

SLA relativi ai servizi di Manutenzione Adeguativa (MA)

Indicatori:

1. **Tempo di attivazione** dell'intervento (TA): intervallo di tempo intercorrente fra la richiesta di intervento da parte di IZSLER a fronte di un'esigenza e la consegna da parte del Fornitore della proposta; richiesta di intervento e proposta devono essere trasmessi tramite e-mail o fax.

2. **Tempo di chiusura** dell'intervento (TC): intervallo di tempo intercorrente fra l'approvazione da parte di IZSLER della proposta e la conclusione dell'intervento segnalata mediante invio da parte del Fornitore tramite e-mail di un messaggio di chiusura intervento. Nel caso in cui IZSLER non ritenga l'intervento completato secondo quanto previsto nella proposta o nell'offerta o comunque non eseguito a regola d'arte (e non emetta quindi il relativo certificato di accettazione, inviando al fornitore contestazione dell'intervento effettuato), l'intervento si riterrà non concluso e il tempo di chiusura dell'intervento verrà nuovamente calcolato al momento in cui il Fornitore darà nuova segnalazione di chiusura intervento a cui segua l'accettazione da parte della Amministrazione.

Le richieste di intervento di Manutenzione Adeguativa sono classificate secondo i seguenti due livelli di urgenza:

1. **URGENTE**: interventi richiesti per garantire la continuità dei servizi a fronte di cambiamenti normativi/organizzativi o a fronte di specifiche esigenze di IZSLER;
2. **NON URGENTE**: tutti gli altri interventi, pianificabili nell'ambito delle attività programmate di IZSLER.

Il livello di urgenza è definito da IZSLER al momento della richiesta.

Tabella 2 – SLA relativi agli interventi di Manutenzione Adeguativa (MA)

Indicatore	Descrizione	SLA	
MA-01	Tempo attivazione	Urgente	Entro 2 giorni lavorativi
		Non Urgente	Entro 4 giorni lavorativi
MA-02	Tempo chiusura	Urgente	Rispetto dei tempi stabiliti nel piano di lavoro definito nella proposta approvata da IZSLER
		Non urgente	Rispetto dei tempi stabiliti nel piano di lavoro definito nella proposta approvata dall'IZSLER

SLA relativi al servizio di Gestione Operativa

Indicatori:

1. **Tempo di attivazione** dell'intervento (TA): intervallo di tempo intercorrente fra la richiesta di intervento da parte di IZSLER a fronte di un'esigenza e la consegna da parte del Fornitore della proposta; richiesta di intervento e proposta devono essere trasmessi tramite e-mail o fax.
2. **Tempo di chiusura** dell'intervento (TC): intervallo di tempo intercorrente fra l'approvazione

da parte di IZSLER della proposta e la conclusione dell'intervento segnalata mediante invio da parte del Fornitore tramite e-mail o fax di un messaggio di chiusura intervento. Nel caso in cui l'Amministrazione non ritenga l'intervento completato secondo quanto previsto nella proposta o nell'offerta o comunque non eseguito a regola d'arte (e non emetta quindi il relativo certificato di accettazione, inviando al fornitore contestazione dell'intervento effettuato), l'intervento si riterrà non concluso e il tempo di chiusura dell'intervento verrà nuovamente calcolato al momento in cui il Fornitore darà nuova segnalazione di chiusura intervento a cui segua l'accettazione da parte della Amministrazione.

Le richieste di intervento nell'ambito dei servizi di Gestione Operativa sono classificate secondo i seguenti due livelli di urgenza:

1. **URGENTE**: interventi richiesti per garantire la continuità dei servizi;
2. **NON URGENTE**: tutti gli altri interventi, pianificabili nell'ambito delle attività programmate da IZSLER.

Il livello di urgenza è definito da IZSLER al momento della richiesta.

Tabella 3 – SLA relativi al servizio di Gestione Operativa (GOT)

Servizio	Indicatore	Descrizione	SLA	
Gestione operativa	GOT-01	Tempo attivazione	Urgente	Entro 1 giorno lavorativo
			Non urgente	Entro 2 giorni lavorativi
	GOT-02	Tempo chiusura	Urgente	Rispetto dei tempi stabiliti nel piano di lavoro definito nella proposta approvata da IZSLER
			Non urgente	Rispetto dei tempi stabiliti nel piano di lavoro definito nella proposta approvata da IZSLER

SLA relativi al servizio di Assistenza Tecnico-Sistemistica

Le richieste di intervento nell'ambito dei servizi Assistenza Tecnico-Sistemistica sono classificate secondo i seguenti due livelli di urgenza:

1. **URGENTE**: interventi richiesti per garantire la continuità dei servizi;
2. **NON URGENTE**: tutti gli altri interventi, pianificabili nell'ambito delle attività programmate da IZSLER.

Il livello di urgenza è definito da IZSLER al momento della richiesta.

Indicatori per le richieste di intervento classificate come “**Urgente**”:

1. **Tempo di Presa in carico (TP)**: intervallo di tempo intercorrente fra la richiesta di intervento effettuata da IZSLER a fronte di un malfunzionamento e la conferma del Fornitore di aver recepito la richiesta e attivato le procedure necessarie per l’effettuazione dell’intervento; richiesta di intervento e conferma devono avvenire tramite email.
2. **Tempo di risoluzione (TR)**: intervallo di tempo intercorrente fra la conferma del Fornitore di aver preso in carico la chiamata e l’effettiva risoluzione del malfunzionamento segnalata mediante invio da parte del Fornitore tramite e-mail di un messaggio di chiusura intervento. Nel caso in cui IZSLER non ritenga il malfunzionamento risolto (e non emetta quindi il relativo certificato di accettazione, inviando al fornitore contestazione dell’intervento effettuato), l’intervento si riterrà non concluso e il tempo di risoluzione verrà nuovamente calcolato al momento in cui il Fornitore darà nuova segnalazione di chiusura intervento a cui segua l’accettazione da parte di IZSLER.

Indicatori per le richieste di intervento classificate come “**Non Urgente**”:

1. **Tempo di attivazione dell’intervento (TA)**: intervallo di tempo intercorrente fra la richiesta di intervento da parte di IZSLER a fronte di un’esigenza e la consegna da parte del Fornitore della proposta; richiesta di intervento e proposta devono essere trasmessi tramite e-mail o fax.
2. **Tempo di chiusura dell’intervento (TC)**: intervallo di tempo intercorrente fra l’approvazione da parte di IZSLER della proposta e la conclusione dell’intervento segnalata mediante invio da parte del Fornitore tramite e-mail o fax di un messaggio di chiusura intervento. Nel caso in cui IZSLER non ritenga l’intervento completato secondo quanto previsto nella proposta o nell’offerta o comunque non eseguito a regola d’arte (e non emetta quindi il relativo certificato di accettazione, inviando al fornitore contestazione dell’intervento effettuato), l’intervento si riterrà non concluso e il tempo di chiusura dell’intervento verrà nuovamente calcolato al momento in cui il Fornitore darà nuova segnalazione di chiusura intervento a cui segua l’accettazione da parte della Amministrazione.

Il livello di urgenza è definito da IZSLER al momento della richiesta.

Servizio	Indicatore	Descrizione	SLA	
Assistenza sistemistica	ATS-01	Tempo di presa in carico	Urgente	Entro 2 ore lavorative
		Tempo di attivazione	Non urgente	Entro 2 giorni lavorativi
	ATS-02	Tempo di risoluzione	Urgente	Entro 4 ore lavorative
		Tempo chiusura	Non urgente	Rispetto dei tempi stabiliti nel piano di lavoro definito nella proposta approvata dall'Amministrazione

SLA relativi al servizio di Assistenza help-desk

Indicatori:

- Tempo medio di attesa:** tempo medio calcolato su base mensile intercorrente fra la chiamata al servizio di Assistenza help-desk da parte degli utenti via e-mail, web, telefono e la risposta da parte dell'operatore del servizio Assistenza help-desk (con contestuale registrazione della chiamata nel sistema di Trouble Ticketing).
- Tempo medio di chiusura:** tempo medio calcolato su base mensile intercorrente fra la risposta da parte dell'operatore del servizio Assistenza help-desk e la risoluzione della chiamata o l'inoltro della chiamata ai servizi di Esercizio previsti nell'ambito di ciascun Lotto (Manutenzione Correttiva, Manutenzione Adeguativa, Assistenza Tecnica Sistemistica, Gestione Operativa).

Tabella 5 – SLA relativi al servizio di Assistenza help-desk (HPD).

Servizio	Indicatore	Descrizione	SLA
Assistenza help-desk	HPD-01	Tempo medio di attesa	<ul style="list-style-type: none"> • Minore o uguale a 5 minuti in orario lavorativo. • Non sono previste chiamate al di fuori dell'orario lavorativo.
	HPD-02	Tempo medio di chiusura	<ul style="list-style-type: none"> • Minore o uguale a 5 minuti in orario lavorativo. • Non sono previste chiamate al di fuori dell'orario lavorativo.

SLA relativi al servizio di Assistenza on site

Indicatori:

3. **Tempo medio di attesa:** tempo medio calcolato su base mensile intercorrente fra la chiamata al servizio di Assistenza on site da parte degli utenti via e-mail, web, telefono e la risposta da parte dell'operatore del servizio Assistenza on site (con contestuale registrazione della chiamata nel sistema di Trouble Ticketing).
4. **Tempo medio di chiusura:** tempo medio calcolato su base mensile intercorrente fra la risposta da parte dell'operatore del servizio Assistenza on site e la risoluzione della chiamata o l'inoltro della chiamata ai servizi di Esercizio previsti nell'ambito di ciascun Lotto (Manutenzione Correttiva, Manutenzione Adeguativa, Assistenza Tecnica Sistemistica, Gestione Operativa).

Tabella 6 – SLA relativi al servizio di Assistenza on site (HPD).

Servizio	Indicatore	Descrizione	SLA
Assistenza on site	HPD-01	Tempo medio di attesa	<ul style="list-style-type: none">• Entro 1 giorno lavorativo• Non sono previste chiamate al di fuori dell'orario lavorativo.
	HPD-02	Tempo medio di chiusura	<ul style="list-style-type: none">• Rispetto dei tempi stabiliti nel piano di lavoro definito nella proposta approvata dall'IZSLER

SLA relativi ai servizi di Manutenzione Evolutiva (MEV) e Addestramento

Indicatori:

1. **Tempo di attivazione dell'intervento (TA):** intervallo di tempo intercorrente fra la richiesta di intervento da parte di IZSLER a fronte di un'esigenza e la consegna da parte del Fornitore della offerta; richiesta di intervento e proposta di intervento o offerta devono essere trasmessi tramite e-mail o fax.
2. **Tempo di chiusura dell'intervento (TC):** intervallo di tempo intercorrente fra l'approvazione da parte di IZSLER dell'offerta e la conclusione dell'intervento segnalata mediante invio da parte del Fornitore tramite e-mail o fax di un messaggio di chiusura intervento. Nel caso in cui IZSLER non ritenga l'intervento completato secondo quanto previsto nella proposta o nell'offerta o comunque non eseguito a regola d'arte (e non emetta quindi il relativo certificato di accettazione, inviando al fornitore contestazione dell'intervento effettuato), l'intervento si

riterrà non concluso e il tempo di chiusura dell'intervento verrà nuovamente calcolato al momento in cui il Fornitore darà nuova segnalazione di chiusura intervento a cui segua l'accettazione da parte della Amministrazione.

Le richieste di intervento relative ai servizi di Manutenzione Evolutiva e Addestramento sono classificate secondo i seguenti due livelli di urgenza:

1. **URGENTE:** interventi richiesti per garantire la continuità dei servizi a fronte di cambiamenti normativi/organizzativi o a fronte di specifiche esigenze di IZSLER;
2. **NON URGENTE:** tutti gli altri interventi, pianificabili nell'ambito delle attività programmate di IZSLER.

Il livello di urgenza è definito da IZSLER al momento della richiesta.

Tabella 7 – SLA relativi agli interventi di Manutenzione Evolutiva (MEV) e Addestramento

Servizio	Indicatore	Descrizione	SLA	
Manutenzione Evolutiva	MEV-01	Tempo attivazione	Urgente	Entro 3 giorni lavorativi
			Non urgente	Entro 7 giorni lavorativi
	MEV-02	Tempo chiusura	Urgente	Rispetto dei tempi stabiliti nel piano di lavoro definito nell'offerta approvata dalla Amministrazione
			Non urgente	Rispetto dei tempi stabiliti nel piano di lavoro definito nell'offerta approvata dalla Amministrazione
Addestramento	ADD-01	Tempo attivazione	Urgente	Entro 3 giorni lavorativi
			Non urgente	Entro 7 giorni lavorativi
	ADD-02	Tempo chiusura	Urgente	Rispetto dei tempi stabiliti nel piano di lavoro definito nell'offerta approvata
			Non urgente	Rispetto dei tempi stabiliti nel piano di lavoro definito nell'offerta approvata

SLA relativi ai servizi di Presa in Carico e Terminazione

Tabella 8 – SLA relativi ai Servizi di Presa in Carico e di Terminazione

Servizio	Indicatore	Descrizione	SLA
Servizi di Presa in Carico e di Terminazione	PCT-01	Tempo di Presa in Carico	Rispetto dei tempi previsti nel capitolato o nell'offerta se inferiori
	PCT-02	Tempo consegna "Piano di Terminazione"	Rispetto dei tempi previsti nel capitolato o nell'offerta se inferiori
	PCT-03	Tempo di Terminazione	Rispetto dei tempi nel "Piano di Terminazione" approvato dalla Amministrazione

SLA relativi alla predisposizione dei Documenti per la Gestione della Fornitura

Tabella 9 – SLA relativi alla predisposizione dei Documenti di gestione della fornitura.

Servizio	Indicatore	Descrizione	SLA
Predisposizione dei Documenti per la Gestione della Fornitura	FOR-01	Tempo di consegna dei documenti	Rispetto dei tempi previsti nel capitolato o nell'offerta se inferiori