APPENDICE 2

al

CAPITOLATO TECNICO

Procedura per l'affidamento dei Servizi di manutenzione, adeguamento tecnologico ed evoluzione del sistema trasporti MITT - Mobilità Integrata dei Trasporti in Trentino

Codice CIG: 64375989EB

LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI

Indice dei contenuti

1 SERVICE LEVEL AGREEMENT 3

1.1 SCOPO DEL DOCUMENTO 3

1.2 IMPATTO DEL SERVIZIO SUI PROCESSI DI BUSINESS DEL CLIENTI 3

1.3 STRUTTURA DEGLI INDICATORI 3

1.4 PENALI 5

1.5 SERVICE TARGET 6

1 Service Level Agreement

1.1 Scopo del documento

Il presente documento riporta la descrizione dei livelli di servizio a cui il fornitore è tenuto a conformarsi e la previsione, per ognuno di essi, della penale applicata in caso di superamento del valore di soglia.
La penale è generalmente calcolata come % rispetto al valore della fornitura.
I livelli di servizio si applicano ai servizi erogati ed ai prodotti realizzati dal Contraente e descritti nel Capitolato Tecnico di gara.

1.2 Impatto del servizio sui processi di business del Clienti

Nel Service Catalogue è formalizzata l'esistenza di differenti livelli di importanza fra i servizi in erogazione, in dipendenza dall'impatto che ciascun servizio può avere sui processi di business dei Clienti che lo utilizzano.

Ad ogni servizio presente in *Service Catalogue* è stato assegnato uno dei seguenti livelli di criticità:

- **L1**: servizi con impatto esteso. Sono i servizi più critici che necessitano di un intervento e di un ripristino immediato in caso di malfunzionamento.
- **L2**: servizi con impatto significativo o ampio.
- **L3**: servizi con impatto moderato/limitato.
- **L4**: servizi con impatto minore/localizzato.Sono i servizi meno critici che necessitano di un intervento e di un ripristino non immediato in caso di malfunzionamento.

I livelli di servizio garantiti sono differenti per ciascuna fascia: più stringenti per L1; via via meno vincolanti passando da L2 a L4.

1.3 Struttura degli indicatori

Il modello di riferimento per la misurazione dell'erogazione dei servizi si basa sulla struttura di seguito illustrata.

Business Time
I *business time*, cioè degli orari di erogazione previsti, sono così specificati:

- 24x7
  Tutti i giorni dalle 00.00 alle 23.59.
- 14x6
  Dal lunedì al sabato dalle 08.00 alle 22.00 esclusi i festivi del Comune di Trento.
- 10x5
  Dal lunedì al venerdì dalle 08.00 alle 18.00 esclusi i festivi del Comune di Trento.

Agreement

Gli *Agreement* rappresentano un macroelemento di controllo che consente una verifica rapida e significativa di una situazione complessa. Sono formati da più misuratori, che prendono il nome di *Service Target* e che concorrono insieme al raggiungimento di un obiettivo di business. Ciascun *Agreement* è caratterizzato dall'avere una percentuale di *compliance* da raggiungere, cioè di aderenza dei risultati rispetto al complesso dei *Service Target* collegati.

Ciascun *Agreement* è composto da uno o più *Service Target*, ciascuno dei quali ha un peso specifico nella costituzione dell'*Agreement* stesso.

Service Target

I *Service Target* definiscono singoli obiettivi da raggiungere puntualmente e si differenziano per la tipologia della misurazione:

1. Tempo di percorrenza di un ticket
2. Disponibilità di un sistema
3. *Compliance* rispetto ad un obiettivo.

I *Target* si applicano puntualmente ad una singola situazione o ad un singolo evento. Ad esempio si applicano ad un singolo ticket, misurandone il tempo di percorrenza rispetto ad un obiettivo prefissato o alla singola indisponibilità di un servizio.

Ciascun *Service Target* è caratterizzato dall'avere:

- un *business time*, cioè finestra di servizio entro la quale misurare l'indicatore
- un obiettivo da raggiungere
- una o più condizioni di innesco
- una o più condizioni di partenza
- una o più condizioni di stop
- una o più condizioni di sospensione.

Modalità di calcolo delle priorità

Ad un ticket di *Incident* è associata una priorità calcolata in base alla combinazione dei valori di Impatto e Urgenza dichiarati in fase di inserimento.

In generale:

- **l'impatto** viene inizialmente valorizzato secondo quanto configurato in *Service Catalogue*:
  - con l'impatto associato sul servizio (L1/L2/L3/L4);
- **l'urgenza** viene valorizzata secondo quanto dichiarato dall'utente e comunque con i seguenti vincoli:
  - se il malfunzionamento è bloccante l'urgenza assume il livello 1-Critical;
  - se il malfunzionamento è parzialmente bloccante l'urgenza assume il livello 2-High;
  - se l'utente chiamante è VIP l'urgenza assume il livello 2-High;

La priorità viene determinata per i servizi applicativi in base a questo schema:

		Impatto			
		1- Extensive	2 - Significant	3 - Moderate	4 - Minor
Urgenza	1-Critical	Critical	Critical	High	High
	2-High	Critical	High	High	Medium
	3-Medium	High	Medium	Medium	Medium
	4-Low	Low	Low	Low	Low

Condizioni di sospensione nei rapporti con l'utenza

Il calcolo dei livelli di servizio viene sospeso nelle seguenti condizioni:

- attività sospese per l'assenza o la non disponibilità dell'utente, preventivamente informato, che impedisca lo svolgimento dell'intervento;
- attività sospese a fronte della non disponibilità dei beni oggetto dell'intervento, nel caso di forniture di competenza di PAT o dei Concessionari;
- l'utente finale non accetta la sessione di collegamento remoto ovvero decide di sospendere o interrompere la sessione per cause strettamente non legate al servizio di assistenza;
- l'agente per l'accesso da remoto è stato immotivatamente disattivato da parte dell'utente finale;

1.4 Penali

La valorizzazione degli importi delle penali è attuata su base annuale al termine dell'annualità e avviene singolarmente per ciascuno *Agreement*.

La penale viene determinata come specificato nell'Articolo 16 del Contratto.

Le penali complessive non possono superare il 10% (dieci percento) del corrispettivo totale riconosciuto.

UC1 - *Agreement* Incident e Request Fulfilment

Misura la capacità di fornire supporto all'utenza e di risolvere i malfunzionamenti in autonomia o ingaggiati da altri gruppi di supporto.

Periodicità: annuale

Compliance Target: 97%

Target	Peso
UCst01 Tempo di soluzione *Incident* Infrastruttura Critical entro 24h	30,00%
UCst02 Tempo di soluzione *Incident* Infrastruttura High entro 36h	15,00%
UCst03 Tempo di soluzione *Incident* Infrastruttura Medium entro 48h	10,00%
UCst04 Tempo di soluzione *Incident* Applicativo Critical entro 4h	25,00%
UCst05 Tempo di soluzione *Incident* Applicativo High entro 8h	15,00%
UCst06 Tempo di soluzione *Incident* Applicativo Medium entro 12h	5,00%

UC2 - *Agreement* Manutenzione e sviluppi software

Misura la capacità di valutare e realizzare la manutenzione, l'evoluzione e lo sviluppo di un software.

Periodicità: annuale

Compliance Target: 95%

Target	Peso
UCst07 Tempo di valutazione *Change* software entro 5gg	25,00%
UCst08 Tempo di implementazione *Change* software	75,00%

1.5 Service Target

Business Time	Obiettivo da raggiungere	Condizione di innesco	Condizione partenza	Condizione stop	Condizione di sospensione	Note
UCst01	**Tempo di soluzione *Incident* Infrastruttura Critical entro 24h**					
24x7	24h	'Ticket Type'= "Incident" AND 'Incident Type' = "Infrastructure Restoration" AND Status <> "Cancelled" AND Assigned Group = "SS - Trasporti: MITT hw" AND 'Priority' = "Critical"	Status >= Assigned	Status >= Resolved	Status = "Pending" AND (Status Reason = "Client Hold" OR Status Reason = "Client Action Required")	
UCst02	**Tempo di soluzione *Incident* Infrastruttura High entro 36h**					
24x7	36h	'Ticket Type'= "Incident" AND 'Incident Type' = "Infrastructure Restoration" AND Status <> "Cancelled" AND Assigned Group = "SS - Trasporti: MITT hw" AND 'Priority' = "High"	Status >= Assigned	Status >= Resolved	Status = "Pending" AND (Status Reason = "Client Hold" OR Status Reason = "Client Action Required")	
UCst03	**Tempo di soluzione *Incident* Infrastruttura Medium entro 48h**					
24x7	48h	'Ticket Type'= "Incident" AND 'Incident Type' = "Infrastructure Restoration" AND Status <> "Cancelled" AND Assigned Group = "SS - Trasporti: MITT hw" AND 'Priority' = "Medium"	Status >= Assigned	Status >= Resolved	Status = "Pending" AND (Status Reason = "Client Hold" OR Status Reason = "Client Action Required")	
UCst04	**Tempo di soluzione *Incident* Applicativo Critical entro 4h**					
24x7	4h	'Ticket Type'= "Incident" AND 'Incident Type' = "User Service Restoration" AND Status <> "Cancelled" AND Assigned Group = "SS - Trasporti: MITT sw" AND 'Priority' = "Critical"	Status >= Assigned	Status >= Resolved	Status = "Pending" AND (Status Reason = "Client Hold" OR Status Reason = "Client Action Required")	
UCst05	**Tempo di soluzione *Incident* Applicativo High entro 8h**					
10x5	8h	'Ticket Type'= "Incident" AND 'Incident Type' = "User Service Restoration" AND Status <> "Cancelled" AND Assigned Group = "SS - Trasporti: MITT sw" AND 'Priority' = "High"	Status >= Assigned	Status >= Resolved	Status = "Pending" AND (Status Reason = "Client Hold" OR Status Reason = "Client Action Required")	
UCst06	**Tempo di soluzione *Incident* Applicativo Medium entro 12h**					
10x5	12h	'Ticket Type'= "Incident" AND 'Incident Type' = "User Service Restoration" AND Status <> "Cancelled" AND Assigned Group = "SS - Trasporti: MITT sw" AND 'Priority' = "Medium"	Status >= Assigned	Status >= Resolved	Status = "Pending" AND (Status Reason = "Client Hold" OR Status Reason = "Client Action Required")	

UCst07	**Tempo di valutazione *Change* software entro 5gg**					
10x5	50h	'Ticket Type'= "Task" AND 'Request Ticket Tytpe' = "Change" AND 'Operational' = "Task/Change/Valutazione intervento" AND 'Assignee Group' = "AS – MITT" AND'Status Reason' <> "Cancelled"	Status >= Assigned	Status >= Closed		
UCst08	**Tempo di implementazione *Change* software**					
10x5	Data concordata	'Ticket Type'= "Task" AND 'Request Ticket Tytpe' = "Change" AND 'Operational' = "Task/Change/Esecuzione intervento" AND 'Assignee Group' = "AS – MITT" AND'Status Reason' <> "Cancelled"	Status >= Assigned	Status >= Closed		