

Allegato 3- 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.

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 rendere sempre disponibile ad IZSLER, con preavviso di massimo un giorno lavorativo, una estrazione complessiva di tutti gli interventi effettuati o in corso, con realtiva storicizzazione. I dati estratti (interpretabili ed in formato elettronico come csv, excel, database backup,) devono consentire all'Amministrazione la valutazione completa degli interventi effettuati dal fornitore e la verifica di tutti i tempi previsti dagli SLA.

SLA relativi al servizio di correzione errori a fronte di un rilascio in produzione (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 web o, in orario lavorativo, 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, o esposizione di dati anomali.

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 4 ore per richieste effettuate in orario lavorativo. Non sono previste richieste al di fuori dell'orario

Indicatore	Descrizione	SLA	
MAC-02	Tempo di risoluzione	Gravità Bassa	lavorativo.
			Entro 8 ore per richieste effettuate in orario lavorativo. Non sono previste richieste al di fuori dell'orario lavorativo.
		Gravità Alta	Riattivazione del sistema entro 2 ore lavorative dal momento della presa in carico,; soluzione definitiva entro 8 ore lavorative
		Gravità Media	Ripristino funzionalità Entro 6 ore lavorative dal momento della presa in carico. Soluzione definitiva entro 16 ore lavorative.
		Gravità Bassa	Ripristino funzioanlità entro 12 ore lavorative dal momento della presa in carico. Soluzione definitiva entro 36 ore lavorative Non sono previste richieste al di fuori dell'orario lavorativo

SLA relativi al servizio di Manutenzione Evolutiva

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 web, 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 2 – SLA relativi al servizio di Manutenzione Evolutiva

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 ai servizi di Terminazione

Tabella 3 – SLA relativi ai Servizi di Terminazione

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

Le SLA saranno rispettate se uno dei due punti seguenti sarà rispettato:

- Vi siano stati più di 9 casi di intervento e:
 - il 90% degli interventi ricade nei limiti sopra indicati
 - in nessun caso all'interno del 10% rimanente si superi il doppio dei limiti sopra indicati
- Vi siano stati fino a 9 casi e:
 - In solo uno di essi si sia superato i limiti sopra citati ma si sia comunque rimasti nel doppio dei tempi sopra citati