

# **APPENDICE 2**

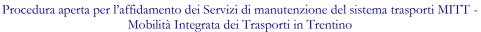
al

## CAPITOLATO TECNICO

Procedura aperta per l'affidamento dei Servizi di manutenzione del sistema trasporti MITT - Mobilità Integrata dei Trasporti in Trentino

Codice CIG: 9380067429

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	6
1.5 Service Target	8

Procedura aperta per l'affidamento dei Servizi di manutenzione del sistema trasporti MITT -Mobilità Integrata dei Trasporti in Trentino



#### **SERVICE LEVEL AGREEMENT**

#### 1.1 **SCOPO DEL DOCUMENTO**

Il presente documento riporta la descrizione dei livelli di servizio a cui l'appaltatore 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.
<b>L4</b> : 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.

# <u>E</u>

Business Time
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.

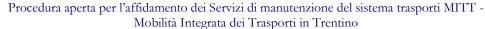
Procedura aperta per l'affidamento dei Servizi di manutenzione del sistema trasporti MITT -Mobilità Integrata dei Trasporti in Trentino



#### **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

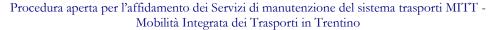
Ad un ticket di *Incident* è associata una priorità calcolata in base alla combinazione dei valori di Impatto e Urgenza dichiarati in fase di inserimento.

#### In generale:

- □ **l'impatto** viene inizialmente valorizzato secondo quanto configurato in *Service Catalogue*:
  - o 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:
  - o se il malfunzionamento è bloccante l'urgenza assume il livello 1-Critical;
  - o se il malfunzionamento è parzialmente bloccante l'urgenza assume il livello 2-High;
  - o 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:

	Impa	atto	
1- Extensive	2 - Significant	3 - Moderate	4 - Minor





<u>U</u>	1-Critical	Critical	Critical	High	High
<u>ā</u>	2-High	Critical	High	High	Medium
<u>e</u> <u>n</u>	3-Medium	High	Medium	Medium	Medium
<u>z</u> <u>a</u>	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 30 del Capitolato Speciale d'Appalto.

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 97%

Target

Target		Peso
UCst01 Critical entro	Tempo di soluzione <i>Incident</i> Infrastruttura 24h	30,00 %
UCst02 entro 36h	Tempo di soluzione Incident Infrastruttura High	15,00 %
UCst03	Tempo di soluzione Incident Infrastruttura	10,00





Medium enti	ro 48h	%		
UCst04 Tempo di soluzione <i>Incident</i> Applicativo Critical entro 4h				
UCst05 entro 8h	Tempo di soluzione Incident Applicativo High	15,00 %		
UCst06 Medium enti	Tempo di soluzione <i>Incident</i> Applicativo ro 12h	5,00%		

# **UC2 - Agreement Manutenzione correttiva**

Misura la capacità di valutare e realizzare la manutenzione.

Periodicità annuale

Compliance 95%

Target

Target		Pes o
UCst07	Tempo di valutazione Change software entro 5gg	25,0 0%
UCst08	Tempo di implementazione Change software	75,0 0%

#### CAPITOLATO TECNICO



#### SERVICE TARGET

Busi ness Time	Obiettivo da raggiung ere	Condizione di innesco	Condizione partenza	Condizione stop	Condizione di sospensione	Note		
UCst01	Tem	Tempo di soluzione <i>Incident</i> 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	Tem	npo di soluzione <i>Incident</i> Infrastruttura High entro 36	ı					
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	Tem	npo di soluzione <i>Incident</i> 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	Tem	npo di soluzione <i>Incident</i> 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	Tem	npo di soluzione <i>Incident</i> Applicativo High entro 8h						

#### CAPITOLATO TECNICO

Procedura aperta per l'affidamento dei Servizi di manutenzione del sistema trasporti MITT - Mobilità Integrata dei Trasporti in Trentino



Busi ness Time	Obiettivo da raggiung ere	Condizione di innesco	Condizione partenza	Condizione stop	Condizione di sospensione	Note
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	6 Tem	npo di soluzione <i>Incident</i> Applicativo Medium entro 1	2h		
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	7 Ten	npo di valutazione <i>Change</i> 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	BTempo di in	nplementazione <i>Change</i> 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	