



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

1 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.
- 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'aver 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:

Impatto			
1- Extensive	2 - Significant	3 - Moderate	4 - Minor

U r g e n z a	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 30 del Capitolato Speciale d'Appalto.

Le penali complessive non possono superare il 10% (dieci per cento) 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	Tempo di soluzione	<i>Incident</i>	Infrastruttura	30,00 %
	Critical	entro 24h		
UCst02	Tempo di soluzione	<i>Incident</i>	Infrastruttura High	15,00 %
	entro 36h			
UCst03	Tempo di soluzione	<i>Incident</i>	Infrastruttura	10,00

APPENDICE 2 AL CAPITOLATO TECNICO

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



Medium entro 48h	%
UCst04 Tempo di soluzione <i>Incident</i> Applicativo Critical entro 4h	25,00 %
UCst05 Tempo di soluzione <i>Incident</i> Applicativo High entro 8h	15,00 %
UCst06 Tempo di soluzione <i>Incident</i> Applicativo Medium entro 12h	5,00%

UC2 - Agreement Manutenzione correttiva

Misura la capacità di valutare e realizzare la manutenzione.

Periodicità annuale
Compliance 95%
Target

Target	Peso
UCst07 Tempo di valutazione <i>Change</i> software entro 5gg	25,00 %
UCst08 Tempo di implementazione <i>Change</i> software	75,00 %

CAPITOLATO TECNICO

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



SERVICE TARGET

Business Time	Obiettivo da raggiungere	Condizione di innesco	Condizione partenza	Condizione stop	Condizione di sospensione	Note
UCst01 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 Tempo di soluzione <i>Incident</i> 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 <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 Tempo 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 Tempo 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



Business Time	Obiettivo da raggiungere	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 Tempo di soluzione <i>Incident</i> 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 <i>Change</i> software entro 5gg						
10x5	50h	'Ticket Type'= "Task" AND 'Request Ticket Type' = "Change" AND 'Operational' = "Task/Change/Valutazione intervento" AND 'Assignee Group' = "AS - MITT" AND 'Status Reason' <> "Cancelled"	Status >= Assigned	Status >= Closed		
UCst08 Tempo di implementazione <i>Change</i> software						
10x5	Data concordata	'Ticket Type'= "Task" AND 'Request Ticket Type' = "Change" AND 'Operational' = "Task/Change/Esecuzione intervento" AND 'Assignee Group' = "AS - MITT" AND 'Status Reason' <> "Cancelled"	Status >= Assigned	Status >= Closed		