

## **Appendice 1 - AL CAPITOLATO TECNICO**

### **Livelli di Servizio**

## INDICE

<b>1. PREMESSA .....</b>	<b>3</b>
1.1 ATTRIBUZIONE DELLA GRAVITÀ .....	3
1.2 TEMPO EROGAZIONE SERVIZIO .....	3
<b>2. INDICATORI DI QUALITÀ .....</b>	<b>4</b>
2.1 VALORI DI BANDA CONTRATTUALIZZATI - VCC <sub>i</sub> .....	6
2.2 RITARDO DI VARIAZIONE DI CONNETTIVITÀ - RVC .....	7
2.3 DISPONIBILITÀ UNITARIA - DISXX .....	8
2.4 TEMPESTIVITÀ DI RIPRISTINO DEI SERVIZI - TMRXX .....	10
2.5 RISPETTO SCADENZE TEMPORALI - RST .....	12
2.6 COMPETENZA E CAPACITÀ DELLE RISORSE PROFESSIONALI - QRP .....	14
2.7 TEMPESTIVITÀ DI INSERIMENTO RISORSE PROFESSIONALI - TRP .....	15
2.8 PRESA IN CARICO DELLE RICHIESTE - TPC .....	16
2.9 ESECUZIONE DELLE ATTIVITÀ IMAC SULLE POSTAZIONI DI LAVORO - TAI .....	17
2.10 RISPETTO TEMPISTICA ATTIVITÀ IMAC - RTI .....	18
<b>3. CHANGE STANDARD .....</b>	<b>19</b>

## 1. PREMESSA

Il Fornitore è tenuto, per l'intera durata dei servizi, compresi 3 mesi finali del passaggio di consegna alla chiusura della fornitura, a rendicontare gli indicatori di qualità ed i livelli di servizio (LdS). In questa appendice si precisa che:

- per ore e giorni si intendono ore lavorative o giorni lavorativi in funzione dell'orario di servizio stabilito nel Capitolato a meno di altre indicazioni;
- per mese e/o trimestre, invece, si indica il mese e/o il trimestre di calendario nell'ambito della durata contrattuale.

Ai fini della misurazione dei requisiti di qualità, ove non diversamente indicato nell'ambito dei singoli indicatori, si precisa che i valori percentuali rilevati dovranno essere arrotondati ad una cifra decimale:

- per difetto se la seconda cifra significativa è minore di 5;
- per eccesso se la seconda cifra significativa è maggiore od uguale a 5.

Ad esempio:

- 15,05% diventa 15,1%
- 10,01% diventa 10,0%
- 10,49% diventa 10,5%
- 14,98% diventa 15,0%.

### 1.1 *Attribuzione della Gravità*

Gli indicatori di qualità associati allo svolgimento di attività relative alla risoluzione di malfunzionamenti prevedono soglie diverse in funzione di priorità attribuite sulla base della gravità dell'evento. All'atto della presa in carico del ticket, e contemporaneamente alla determinazione della natura della richiesta, l'operatore provvede ad assegnare il livello di gravità del ticket stesso in base all'impatto del disservizio segnalato dall'utente.

Gravità (impatto)	Descrizione
Alta	Uno o più servizi non sono disponibili; il problema ha un'alta visibilità e gli utenti non riescono a lavorare : problema di tipo bloccante
Media	Uno o più servizi presentano anomalie; Il problema ha un'alta visibilità; gli utenti riescono a lavorare in un modo degradato e/o hanno limitazioni funzionali.
Bassa	Un singolo utente, o comunque una bassa percentuale di utenti (al massimo il 2%), è coinvolto. Il problema ha limitata visibilità, ci sono complessivamente funzionalità e performance nella norma ma il servizio in questione non è pienamente erogato: degrado delle prestazioni

I tempi di ripristino dei singoli sistemi saranno funzione della gravità definita.

### 1.2 *Tempo erogazione servizio*

Si riporta di seguito le definizioni delle fasce orarie per l'attuale Fornitura:

- **Standard:** 9:00 - 18:00 dal Lunedì al Venerdì;
- **Estesa:** 8:00 - 20:00 dal Lunedì al Venerdì e dalle 9:00 - 13:00 il sabato;
- **H24:** 00:00 - 24:00 dal Lunedì alla Domenica.

## 2. Indicatori di Qualità

Gli Indicatori di qualità generali sono orientati a misurare le grandezze significative per la gestione dell'intera fornitura. Alcuni riguardano aspetti di governo complessivi (es. gli Indicatori legati alle risorse impiegate), altri misurano anche aspetti che, pur ricadendo nell'ambito dell'esecuzione delle attività di uno specifico servizio, sono riconducibili ad elementi che caratterizzano la qualità dell'intera fornitura (ad es. qualità della documentazione prodotta).

Di seguito sono riportati gli indicatori di qualità per ogni servizio richiesto:

Indicatore		Periodo di riferimento	Valore di soglia
<b>Connettività</b>			
VCC1	Velocità di connessione garantita contrattualizzata Consip CS	Puntuale	80%
VCC2	Velocità di connessione garantita contrattualizzata CS internet	Puntuale	80%
VCC3	Velocità di connessione garantita contrattualizzata Consip internet	Puntuale	50%
RVC	Ritardo di variazione della banda rispetto al pianificato	Puntuale	0gg
<b>Disponibilità Sistemi</b>			
DIS01	Disponibilità Unitaria della connettività Consip CS	Trimestre	99,95%
DIS02	Disponibilità Unitaria della connettività CS internet	Trimestre	99,9%
DIS03	Disponibilità Unitaria della connettività Consip internet	Trimestre	98%
DIS04	Disponibilità dell'infrastruttura di hosting nel CS	Trimestre	99,5%
DIS05	Disponibilità del servizio Protocollo Informatico	Trimestre	98%
DIS06	Disponibilità del servizio Conservazione Sostitutiva	Trimestre	98%
DIS07	Disponibilità Apparati di Rete (AD/DNS/File Server/SAN/ ecc)	Trimestre	99,8%
DIS08	Disponibilità del servizio del portale web	Trimestre	99%
DIS09	Disponibilità dei servizi di sicurezza	Trimestre	99,8%
DIS10	Disponibilità del Service Desk (sicurezza server e web hosting)	Trimestre	95%
DIS11	Disponibilità del Service Desk (sistemi hosting e outsourcing)	Trimestre	95%
DIS12	Disponibilità dell'Help Desk	Trimestre	95%
<b>Tempi di ripristino</b>			
TMR01	Tempestività di ripristino connettività Consip CS	Trimestre	98%
TMR02	Tempestività di ripristino connettività CS Internet	Trimestre	98%
TMR03	Tempestività di ripristino connettività Consip Internet	Trimestre	98%
TMR04	Tempestività di ripristino di un servizio in hosting o di una sua componente	Trimestre	98%
TMR05	Tempestività di ripristino Protocollo Informatico	Trimestre	97%
TMR06	Tempestività di ripristino Conservazione Sostitutiva	Trimestre	97%
TMR07	Tempestività di ripristino servizi AD/ DNS/ SAN	Trimestre	98%
TMR08	Tempestività di ripristino servizi File Server/ FTP/ SFTP	Trimestre	98%
TMR09	Tempestività di ripristino portale web	Trimestre	98%
TMR10	Tempestività di ripristino di un servizio di sicurezza	Trimestre	98%
<b>Rispetto scadenze temporali</b>			
RST	Ritardo massimo ammissibile di modifica dei servizi nel periodo di osservazione	Trimestre	Vedi parg. 2.5
<b>Risorse e Consulenza</b>			
QRP	Competenze e capacità delle risorse professionali	Trimestre	4gg
TRP	Tempestività di inserimento di risorse Professionali	Trimestre	15gg

Assistenza ServiceDesk e HelpDesk			
TPC	Tempo di presa in carico delle richieste di assistenza	Trimestre	90%
TAI	Attività IMAC	Trimestre	90%

## 2.1 Valori di banda contrattualizzati - VCC<sub>i</sub>

L'indicatore di qualità VCC<sub>i</sub>, dove con il pedice i si intende un numero progressivo che identifica il servizio, misura la percentuale del valore di banda contrattualizzata rispetto a quella effettivamente fruibile. Il Valore della banda è misurata in Mbyte/sec, indica la rapidità con cui vengono trasferiti i dati tra una macchina di test ed un server del Centro Servizi. Tale misurazione viene effettuata automaticamente dalla piattaforma di monitoraggio con frequenza di rilevazione giornaliera.

### VCC

Caratteristica	Efficienza	Sotto caratteristica	
Aspetto da valutare	Velocità di connessione fino alla quale la rete dovrà garantire il trasporto		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Piattaforma di monitoraggio
Periodo di riferimento	Puntuale	Frequenza di misurazione	ad evento
Dati da rilevare	- Velocità Massima di connessione Rilevata upstream e downstream del i-esimo servizio di connettività (Vmr <sub>i</sub> )		
Regole di campionamento	nessuna		
Formula	$VCC_i = \frac{Vmr_i}{Vmc_i} \times 100$ <p><i>Vmc<sub>i</sub> è la Velocità Massima di connessione Contrattualizzata</i></p>		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come già descritto nel paragrafo Arrotondamenti		
Valore di soglia	VCC <sub>i</sub> ≥ percentuale garantita		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporta l'applicazione di penali, come specificato nel contratto.		
Eccezioni	Nessuna		

### Valori di Soglia

LdS	Sistema	Fascia oraria	Percentuale garantita	Periodo di riferimento
VCC1	Connettività Centro Servizi	H24	80%	trimestre
VCC2	Connettività CS internet	H24	80%	trimestre
VCC3	Connettività Consip Internet	H24	50%	trimestre

## 2.2 Ritardo di variazione di connettività - RVC

L'indicatore di qualità RVC misura il tempo massimo di Provisioning di una variazione di banda della connettività.

Caratteristica	Efficienza	Sotto caratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Il rispetto di una scadenza temporale		
Unità di misura	Giorno lavorativo	Fonte dati	Contratto, Piano di lavoro, Scheda intervento, lettere, Verbali, Strumenti resi disponibili dal Fornitore
Periodo di riferimento	Puntuale	Frequenza di misurazione	ad evento
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Data prevista di modifica della banda (<math>Data_{prev}</math>)</li> <li>- Data effettiva di modifica della banda (<math>Data_{eff}</math>)</li> </ul>		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$RVC = \begin{cases} Data_{eff} - Data_{prev} & \text{se } Data_{eff} - Data_{prev} > 0 \\ 0 & \text{se } Data_{eff} - Data_{prev} \leq 0 \end{cases}$ <p>Dove <math>Data_{prev} = Data_{richiesta} + T_{esecuz}</math>  <math>T_{esecuz} = 10 \text{ gg Lavorativi}</math></p>		
Regole di arrotondamento	nessuna		
Valore di soglia	RVC = 0 giorni lavorativi		
Azioni contrattuali	Il superamento del valore di soglia comporta l'applicazione delle penali come specificato nel contratto		
Eccezioni	nessuna		

## 2.3 Disponibilità unitaria - DISxx

L'indicatore di qualità DISxx, dove con xx si intende un numero progressivo che identifica il servizio, misura la disponibilità delle singole componenti di un sistema, necessarie ad assicurare il funzionamento dei servizi descritti nel capitolato.

### DISxx

Caratteristica	Affidabilità	Sotto caratteristica	Tolleranza ai guasti
Aspetto da valutare	Disponibilità dei sistemi		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Piattaforma di monitoraggio
Finestra temporale di osservazione	Trimestre/mese precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> <li>- L'orario giornaliero programmato in cui deve essere attivo il servizio, all'interno del suo tempo di erogazione, espresso in hh/mm/ss (<math>Tas_g^1</math>)</li> <li>- L'orario giornaliero di disattivazione programmato del servizio espresso in hh/mm/ss (<math>Tds_g^2</math>)</li> <li>- Tempo di indisponibilità giornaliera del servizio programmato o non imputabile al Fornitore, espresso in secondi (<math>Tlprg_g</math>)</li> <li>- Intervallo temporale in cui il servizio o uno dei suoi componenti, che dovrebbe essere attivo, risulta non disponibile nella fascia di rilevazione, espresso in secondi (<math>TI_j</math>)</li> <li>- N.di intervalli temporali di indisponibilità effettiva del sistema, su base giornaliera (<math>Nfermi</math>)</li> <li>- N. di giorni finestra temporale di osservazione (<math>Ngiorni</math>)</li> </ul>		
Regole di campionamento	Vanno considerati i seguenti fermi non programmati non dovuti ad attività svolte sulle applicazioni Consip, rilevabili dalla piattaforma di monitoraggio: Fermi occorsi e risolti nel periodo nella finestra temporale Fermi occorsi nel periodo di riferimento precedente e risolti nel periodo di riferimento corrente		
Formula	La <b>disponibilità prevista giornaliera</b> (espressa in secondi) di un Sistema è: $Dprev_g = (Tds_g - Tas_g) - Tlprg_g$		
	La <b>disponibilità prevista</b> (espressa in secondi) di un Sistema è: $Dprev_T = \sum_{g=1}^{Ngiorni} Dprev_g$		
	La <b>indisponibilità giornaliera</b> (espressa in secondi) di un Sistema è: $I_g = \sum_{i=1}^{Nfermi} TI_i$		

<sup>1</sup>  $Tas$  =Tempo Avvio Servizio

<sup>2</sup>  $Tds$  = Orario programmato di disattivazione servizio



	La <b>indisponibilità</b> (espressa in secondi) di un Sistema è: $I_T = \sum_{g=1}^{Ngforni} I_g$
	La <b>disponibilità Servizio</b> (espressa in percentuale) è: $DISxx = \frac{Dprv_T - I_T}{Dprv_T} \times 100$
<b>Regole di arrotondamento</b>	Il risultato della misura va arrotondato come già descritto nel paragrafo Arrotondamenti
<b>Valore di soglia</b>	$DISxx \geq$ Valore di soglia per servizio
<b>Azioni contrattuali</b>	Il mancato rispetto del valore di soglia comporta l'applicazione di penali, come specificato nel contratto.
<b>Eccezioni</b>	Nessuna

### Valori di Soglia per servizio

I valori di soglia sono definiti in base all'ambiente e alla fascia oraria, secondo la seguente tabella:

LdS	Sistema	Fascia oraria	Valore di soglia	Periodo di riferimento
DIS01	Connettività Centro Servizi	H24	99,95 %	trimestre
DIS02	Connettività CS internet	H24	99,9 %	trimestre
DIS03	Connettività Consip Internet	H24	98 %	trimestre
DIS04	Servizi in Hosting	H24	99,5 %	trimestre
DIS05 - DIS06	Protocollo Informatico - Conservazione sostitutiva	Standard	98 %	trimestre
DIS07 - DIS09	Servizi Rete - Servizi Sicurezza	H24	99,8 %	trimestre
DIS08	Hosting Web	H24	99%	trimestre
DIS10 - DIS11	Service Desk (server e web hosting) Service Desk (Sistemi hosting e outsourcing)	Estesa	95 %	trimestre
DIS12	Help Desk PdL	Standard	95 %	trimestre

## 2.4 Tempestività di ripristino dei servizi - TMRxx

L'indicatore di qualità TMRxx, dove con xx si intende un numero progressivo che identifica il servizio, misura la tempestività di risoluzione dei malfunzionamenti e di ripristino dell'operatività dei servizi di connettività, servizi in hosting, servizi dati in outsourcing, dovuti a guasti o disservizi non imputabili agli applicativi Consip in hosting.

### TMRxx

Caratteristica	Efficienza	Sotto caratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempestività di ripristino dell'operatività in esercizio a seguito di malfunzionamenti dei sistemi		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Trouble Ticketing
Periodo di osservazione	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Avvio del processo di risoluzione del malfunzionamento: Data, ora e minuti apertura ticket (Tstart)</li> <li>- Termine del processo di risoluzione del malfunzionamento: Data, ora e minuti chiusura ticket (Tstop)</li> <li>- Priorità assegnata all'i-esimo intervento Tmax<sub>i</sub></li> <li>- Numero totale di segnalazioni di malfunzionamento (NInt<sub>tot</sub>) nell'intervallo di rilevazione</li> </ul>		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le segnalazioni aperte nel periodo di riferimento effettuate a fronte di malfunzionamenti dei sistemi rilevati		
Formula	$Trs_i = Tstop_i - Tstart_i \quad i\text{-esimo intervento}$ $NInt_i = \begin{cases} 1 & \text{se } Trs_i \leq Tmax_i \\ 0 & \text{se } Trs_i > Tmax_i \end{cases}$ $NInt_{ok} = \sum_{i=1}^{NInt_{tot}} NInt_i$ $TMR_{xx} = \frac{NInt_{ok}}{NInt_{tot}} \times 100$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come già descritto nel paragrafo Arrotondamenti		
Valore di soglia	TRMxx ≥ Valore di soglia		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporta l'applicazione di penali, come specificato nel contratto.		
Eccezioni	Nessuna		

### Tempo massimo di ripristino

Il Tempo massimo di ripristino (Tmax) da assegnare ad ogni intervento dipende dalla classificazione della gravità del disservizio e/o dalla classificazione del sistema o dell'applicazione. Tale tempo è espresso in ore lavorative. Nella tabella seguente sono riportati i Tempi Massimi di ripristino per ogni servizio e la loro relativa soglia applicabile al calcolo del indicatore di qualità TMR.

	Tmax <sub>1</sub> (4 h)	Tmax <sub>2</sub> (10 h)	Tmax <sub>3</sub> (18 h)	Tmax <sub>4</sub> (24 h)	Fascia oraria	Valore di soglia
TMR01	Alta	Media	Bassa		H24	98%
TMR02	Alta	Media	Bassa		H24	98%
TMR03		Alta	Media	Bassa	H24	98%
TMR04	Alta	Media	Bassa		H24	98%
TMR05		X			Standard	97%
TMR06		X			Standard	97%
TMR07	X				H24	98%
TMR08	X				H24	98%
TMR09	Alta	Media	Bassa		H24	98%
TMR10	X				H24	98%

## 2.5 Rispetto Scadenze Temporalì - RST

L'indicatore di qualità RST misura il rispetto delle scadenze previste nella pianificazione relative a tutte le componenti della fornitura. Le scadenze possono riguardare l'esecuzione di attività pianificate, l'attivazione o modifica di un servizio, la consegna di documenti o di deliverable previsti dai piani di lavoro.

### RST

Caratteristica	Efficienza	Sotto caratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Il rispetto di una scadenza temporale		
Unità di misura	Giorno lavorativo	Fonte dati	Contratto, Piano di lavoro, Scheda intervento, lettere, Verbali, Strumenti resi disponibili dal Fornitore
Periodo di riferimento	Semestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Semestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Data prevista (Dprev)</li> <li>- Data effettiva (Deff)</li> <li>- Numero di scadenze temporali previste nel periodo di riferimento (N<sub>scadenze</sub>)</li> </ul>		
Regole di campionamento	Vanno considerate le scadenze nel periodo di riferimento		
Formula	<p>Ritardo temporale di esecuzione</p> $\text{Ritardo}_i = \begin{cases} \text{Deff}_i - \text{Dprev}_i & \text{se } \text{Deff}_i - \text{Dprev}_i > 0 \\ 0 & \text{se } \text{Deff}_i - \text{Dprev}_i \leq 0 \end{cases}$ <p>Dove <math>\text{Dprev}_i = \text{Drichiesta}_i + \text{Tmax\_esec}</math></p> $\text{RST} = \sum_{i=1}^{\text{Nscadenze}} \text{Ritardo}_i$		
Regole di arrotondamento	Vanno considerate tutte le scadenze contrattuali relative al periodo di riferimento		
Valore di soglia	RST ≤ 15 giorni lavorativi		
Azioni contrattuali	Il superamento del valore di soglia comporta l'applicazione delle penali come specificato nel contratto		
Eccezioni	nessuna		

### Tmax\_esec

Rappresenta il tempo massimo di esecuzione previsto per la casistica specifica.

Casistica	Descrizione	Tmax_esec (gg lav.)
Servizi in Hosting	Tempo massimo di attivazione nuovo servizio in hosting	7 gg
Apparati di rete	Tempo di modifica dello spazio SAN	2 gg

Casistica	Descrizione	Tmax_esec (gg lav.)
Servizi WEB Hosting	Creazione nuovo spazio web	2 gg
Change non standard	Tempo concordato per change non standard	Come pianificato
Documentazione	Tempi di consegna documenti deliverable	Come pianificato

## 2.6 Competenza e capacità delle risorse professionali - QRP

L'indicatore di qualità QRP misura l'adeguatezza delle risorse professionali impegnate dal Fornitore per l'erogazione dei servizi e per le attività consulenziali sulla base del numero di sostituzioni richieste da Consip.

<i>Caratteristica</i>	Efficienza	<i>Sotto caratteristica</i>	Utilizzazione delle Risorse
<i>Aspetto da valutare</i>	Numero di risorse sostituite, su richiesta di Consip, perché ritenute inadeguate.		
<i>Unità di misura</i>	Risorse inadeguate	<i>Fonte dati</i>	Lettere, Verbali nonché Strumenti resi disponibili dal Fornitore
<i>Periodo di riferimento</i>	Semestre precedente la rilevazione	<i>Frequenza di misurazione</i>	Semestrale
<i>Dati da rilevare</i>	Numero di risorse impegnate nell'erogazione dei servizi di cui è richiesta la sostituzione da parte di Consip nel periodo di riferimento (Nrisorse_inadeg)		
<i>Regole di campionamento</i>	Nessuna		
<i>Formula</i>	$QRP = Nrisorse\_inadeg$		
<i>Regole di arrotondamento</i>	Nessuna		
<i>Valore di soglia</i>	$QRP \leq 4$		
<i>Azioni contrattuali</i>	Il superamento del valore di soglia comporta una penale.		
<i>Eccezioni</i>	Nessuna		

## 2.7 Tempestività di inserimento Risorse Professionali - TRP

L'indicatore di qualità TRP rileva la tempestività nell'inserimento/sostituzione di risorse impiegate per l'erogazione dei servizi o delle attività consulenziali.

Caratteristica	Efficienza	Sotto caratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempo trascorso tra la richiesta e l'inserimento/sostituzione della risorsa richiesta		
Unità di misura	Giorno lavorativo	Fonte dati	Contratto, e-mail, verbali, consuntivazione mensile, presenze presso i team (eventuali fogli firma), Strumenti resi disponibili dal Fornitore
Periodo di riferimento	Semestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Semestrale
Dati da rilevare	Data richiesta di inserimento/sostituzione <sup>3</sup> Dric_ins Data effettiva di inserimento/sostituzione <sup>4</sup> Deff_ins Numero totale di risorse inserite/sostituite nel periodo di riferimento Nris		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	<b>Ritardo di inserimento/sostituzione risorsa</b>		
	$Ritardo_i = \begin{cases} Deff\_ins_i - Dprev\_ins_i & \text{se } Deff\_ins_i - Dprev\_ins_i > 0 \\ 0 & \text{se } Deff\_ins_i - Dprev\_ins_i \leq 0 \end{cases}$		
	$Dprev\_ins_i = Dric\_ins_i + Tmax\_ins$ $Tmax\_ins = 15 \text{ gg lavorativi}$ $TRP = \sum_{i=1}^{Nris} Ritardo_i$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	TRP ≤ 10 giorni lavorativi		
Azioni contrattuali	Il superamento dei valori di soglia comporta una applicazione della penale come specificato nel contratto.		
Eccezioni	Nessuna		

<sup>3</sup> Per Data richiesta inserimento/sostituzione si intende la data in cui Consip, ne richiede l'inserimento nel team.

<sup>4</sup> Per Data effettiva di inserimento/sostituzione si intende la data in cui il Fornitore rende effettivamente disponibile presso il team la risorsa ritenuta idonea da Consip.  
Classificazione del documento: CONSIP Public  
Appendice 1 al Capitolato Tecnico

## 2.8 Presa in carico delle richieste - TPC

L'indicatore misura la tempestività di presa in carico delle richieste di assistenza Service Desk, Help Desk per la risoluzione dei problemi.

Caratteristica	Efficienza	Sotto caratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempo di presa in carico della singola richiesta		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Sistema di Trouble Ticketing
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati elementari da rilevare	Data e Ora (hh/mm/ss) della richiesta di intervento (Dpc) Data e Ora (hh/mm/ss) della effettiva presa in carico della richiesta di intervento (Dri) (Data_presaincarico) Numero di richieste di intervento assegnate (Ntck <sub>tot</sub> )		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formule	<p>Tempo presa in carico del ticket i-esimo</p> $Tpc_i = Dri_i - Dpc_i$ $Tck_i = \begin{cases} 1 & \text{se } Tpc_i \leq T_{max} \\ 0 & \text{se } Tpc_i > T_{max} \end{cases}$ <p><math>T_{max} = 15 \text{ min}</math></p> $Ntck_{ok} = \sum_{i=1}^{Tck_{tot}} Tck_i$ $TPC = \frac{Ntck_{ok}}{Tck_{tot}} \times 100$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come già descritto nel paragrafo Arrotondamenti		
Valore di soglia	TPC $\geq$ 90%		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporta l'applicazione di penali, come specificato nel contratto.		
Eccezioni	Nessuna		



## 2.9 Esecuzione delle attività IMAC sulle postazioni di lavoro - TAI

L'indicatore di qualità TAI misura la tempestività nell'esecuzione degli interventi IMAC, sia a carattere pianificato che non pianificati.

In casi sporadici e/o a fronte di change di particolare rilevanza dovranno essere concordate con Consip modalità e tempi di esecuzione diversi da quanto di seguito indicato. In tale caso per valutare l'indice di qualità della prestazione si dovrà far riferimento all'indicatore RST rispetto delle scadenze temporali.

<i>Caratteristica</i>	Efficienza	<i>Sottocaratteristica</i>	Efficienza temporale
<i>Aspetto da valutare</i>	Tempestività nell'esecuzione delle attività IMAC		
<i>Unità di misura</i>	Punto percentuale	<i>Fonte dati</i>	Sistema di Trouble Ticketing
<i>Periodo di riferimento</i>	Trimestre precedente la rilevazione	<i>Frequenza di misurazione</i>	Trimestrale
<i>Dati elementari da rilevare</i>	Numero di attività IMAC eseguite entro il tempo massimo di 8 ore lavorative (Natt <sub>ok</sub> ) Numero totale delle attività IMAC (Natt <sub>tot</sub> )		
<i>Regole di campionamento</i>	Vanno considerati: <ul style="list-style-type: none"> <li>- le attività richieste nel periodo di riferimento corrente</li> <li>- le attività richieste nel periodo di riferimento precedente ed eseguite nel periodo di riferimento corrente</li> </ul>		
<i>Formula</i>	$TAI = \frac{Natt_{ok}}{Natt_{tot}} \times 100$		
<i>Regole di arrotondamento</i>	Il risultato della misura va arrotondato come già descritto nel paragrafo Arrotondamenti.		
<i>Valore di soglia</i>	TAI ≥ 90%		
<i>Azioni contrattuali</i>	Il mancato rispetto del valore di soglia comporta l'applicazione di penali, come specificato nel contratto.		
<i>Eccezioni</i>	Nessuna		

## 2.10 Rispetto Tempistica attività IMAC - RTI

L'indicatore di qualità RTI misura il rispetto delle scadenze previste nella pianificazione relative a tutte le componenti della fornitura.

RTI

Caratteristica	Efficienza	Sotto caratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Il rispetto di una scadenza temporale		
Unità di misura	ore lavorative	Fonte dati	Contratto, Piano di lavoro, Scheda intervento, lettere, Verbali, Strumenti resi disponibili dal Fornitore
Periodo di riferimento	Semestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Semestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tempo prevista di esecuzione IMAC (<math>T_{prev}</math>)</li> <li>- Tempo effettiva di esecuzione IMAC (<math>T_{eff}</math>)</li> <li>- Numero di richieste IMAC nel periodo di riferimento (<math>N_{ric}</math>)</li> </ul>		
Regole di campionamento	Vanno considerate le scadenze nel periodo di riferimento		
Formula	<p>Ritardo temporale dell'esecuzione attività IMAC</p> $Ritardo_i = \begin{cases} T_{eff_i} - T_{prev_i} & \text{se } T_{eff_i} - T_{prev_i} > 0 \\ 0 & \text{se } T_{eff_i} - T_{prev_i} \leq 0 \end{cases}$ $RTI = \sum_{i=1}^{N_{ric}} Ritardo_i$		
Regole di arrotondamento	Vanno considerate tutte le scadenze contrattuali relative al periodo di riferimento		
Valore di soglia	RTI $\leq$ 20 ore lavorative		
Azioni contrattuali	Il superamento del valore di soglia comporta l'applicazione delle penali come specificato nel contratto		
Eccezioni	nessuna		

### 3. Change Standard

Per tutte la attività elencate di seguito, e quelle che verranno concordate con il Fornitore che saranno classificate Change Standard, il tempo massimo di esecuzione è impostato su 4 ore lavorative.

#### Change standard Gestione apparati Consip

Sostituzione / Manutenzione / Modifica hot spot WiFi
Richiesta backup su Avamar di una PdL
Modifica policy UTM
Attivazione / Disattivazione utenza VPN
Cambio VLAN Esistente
Richiesta configurazione parametri porta switch accesso
Variazione stato porta
Modifica porte switch di rete

#### Change standard Centro Servizi

Richiesta gestione Utenze (attivazione/modifica/cancellazione)
Reset Password
Richiesta backup applicativo
Richiesta di ripristino / restore applicativo
Richiesta copia / trasferimento files
Richiesta allineamento base dati
Esecuzione procedure batch consolidate
Gestione Virtual CPU
Gestione RAM
Interfacce di rete server
Gestione Spazi SAN
Deployment app. in ambiente esistente
Riavvio server o servizio/demone
Grestione DNS
Richiesta Gost/backup
Assegnazione indirizzo IP
Cambio VLAN Esistente
Richiesta configurazione parametri porta switch accesso
Variazione stato porta
Modifica QoS per allocazione di banda su uno specifico servizio
Creazione/cancellazione/modifica utente FTP Sftp
Creazione/cancellazione/modifica utente di dominio (Active Directory)
Creazione/ cancellazione cartella condivisa
Modifica permessi cartella condivisa

### Change standard Pdl

Creazione/Modifica/Canc. utenza Posta
Configurazione utenza di posta su PDL
Configurazione nuova PDL in rete (attivazione punto rete, indirizzi tcp/ip, ecc.)
Aggiunta/Sostituzione/Dismissione di componenti hardware
Installazione/aggiornamento/disinstallazione Software sulla PDL
Installazione/configurazione Stampante di rete
Creazione/Modifica/Cancellazione utenza di Dominio
Creazione/Modifica /Cancellazione diritti e profili utenza (groups/local administrator)
Creazione/Configurazione/Cancellazione utenza VPN
Creazione/abilitazione area condivisa
Backup/Restore file sulla PDL
Creazione/Configurazione/Disabilitazione Utenze Applicative