

TEMPI DI ESECUZIONE E QUALITA' DEL SERVIZIO

Indice

1 - Sla per i servizi di Help Desk.....	2
2 - Sla per i servizi di manutenzione e assistenza.....	3
2.a - Sla per la gestione delle richieste di manutenzione hardware.....	3
2.b - Sla per la gestione delle comunicazioni con l'utenza.....	3
2.c - Sla per manutenzione e assistenza di secondo livello su configurazione della PdL3	
2.d - Sla per gestione utenti e caselle di posta.....	3
2.e - Sla per servizi di aggiornamento applicativo o di sicurezza.....	3
2.f - Sla per le attività di back office.....	3
2.g - Sla per i servizi relativi alla gestione dei dispositivi mobili.....	3
2.h - Sla per assistenza e manutenzione ai gruppi di continuità UPS.....	3
2.i - Sla per servizi relativi alla gestione di dispositivi diversi.....	3
2.j - Sla per altre attività di Assistenza e Manutenzione.....	4
3 - Sla per i servizi IMAC.....	4
3.1 - Sla per servizi di alienazione di PdL.....	4
4 - Conclusione.....	4

La ditta fornitrice dovrà dimensionare le risorse allocate nel presidio per i servizi richiesti in modo da garantire i seguenti livelli minimi di servizio.

Come indicato nel Par 1. dell'Allegato1_DescrizioneServizi a cui si rimanda, il personale del presidio dovrà provvedere a produrre la rendicontazione delle attività con cadenza mensile contenente tutte le informazioni necessarie all'Ente per verificare e valutare i livelli del servizio.

Dove non espressamente o diversamente indicato, i tempi di chiusura delle chiamate sono sempre comprensivi del tempo di presa in carico e non aggiuntivi al tempo di presa in carico.

1 - Sla per i servizi di Help Desk

I servizi a cui ci si riferisce sono quelli di cui al paragrafo 1 e ai punti a) e c) del paragrafo 2 dell'Allegato1_DescrizioneServizi.

La corretta catalogazione fra chiamate urgenti e non urgenti è fondamentale per l'efficienza del servizio. Le chiamate provenienti da postazioni di rilevante importanza istituzionale (a titolo esemplificativo ma non esaustivo, gabinetto del sindaco, assessorati, sale istituzionali, sale corsi, segreteria generale, dirigenza, ecc.) **avranno comunque sempre la massima priorità.**

Tutte le chiamate pervenute con qualunque canale (cruscotto, richiedi assistenza, mail, telefono dedicati, descritti al paragrafo 1 dell'Allegato1_DescrizioneServizi) dovranno prevedere il ricontatto dell'utente e la presa in carico entro **1 ora lavorativa (T1) dalla ricezione** in modo da poter correttamente stabilire l'urgenza in base a quanto indicato al par. 1 dell'Allegato1_DescrizioneServizi.

a) **Chiamate urgenti:** la chiamata deve essere chiusa al primo intervento entro **4 ore lavorative (T2)** dall'apertura chiamata. In caso in cui sia necessaria la sostituzione della PDL o dell'HD l'intervento deve essere chiuso entro le **8 ore lavorative (T3)** dall'apertura della chiamata. Le deroghe a quanto sopra sono applicabili solo in casi espressamente concordati con il Responsabile del Servizio Sistemi Informativi e Transizione Digitale (di seguito "il Servizio") individuato dall'Ente.

In caso di chiamate urgenti pervenute il venerdì pomeriggio o il sabato mattina e non risolvibili da remoto, i tempi di chiusura di cui sopra decorrono dalle ore 8 del primo giorno lavorativo successivo (escluso il sabato) anziché dalla data di apertura della chiamata.

b) **Chiamate non urgenti:** la chiamata deve essere chiusa entro **3 giorni lavorativi (T4)** dall'apertura della chiamata, salvo le seguenti deroghe:

1. l'attesa di parti di ricambio interrompe la durata della chiamata;
2. necessità particolari dell'utente (es: indisponibilità prima di una certa data);
3. casi espressamente concordati con il Responsabile del Servizio individuato dall'Ente (a titolo esemplificativo ma non esaustivo, nuove problematiche che necessitano di una attività diagnostica).

Indipendentemente dall'urgenza, in caso di problemi imputabili ad una parte hardware guasta, il personale del presidio deve provvedere alla sostituzione della PDL o parti di essa o della periferica coinvolta con dispositivi equivalenti messi a disposizione dall'Ente entro i tempi previsti in base all'urgenza di cui sopra, fermo restando il ripristino dei dati e delle applicazioni dell'utente.

In caso di problemi di tipo sistemistico lato server o networking o problemi sugli applicativi di cui in tabella 1-c dell'Allegato2_DescrizioneSistemi non di competenza dell'help desk, i ticket dovranno essere smistati a gruppi di lavoro non composti da personale della ditta aggiudicataria e il calcolo degli SLA si interrompe al momento dello smistamento agli altri gruppi di lavoro, ferma restando la corretta attribuzione dello smistamento.

2 - Sla per i servizi di manutenzione e assistenza

2.a - Sla per la gestione delle richieste di manutenzione hardware

Vedi par.1 di questo stesso documento.

2.b - Sla per la gestione delle comunicazioni con l'utenza

Le comunicazioni dovranno essere pubblicate sulla bacheca entro **1 ora lavorativa (T1)** dal verificarsi dell'evento, dalla chiamata o dalla segnalazione del problema proveniente dal Responsabile del Servizio.

2.c - Sla per manutenzione e assistenza di secondo livello su configurazione della PdL

Vedi par.1 di questo stesso documento.

2.d - Sla per gestione utenti e caselle di posta

Vedi par.1 di questo stesso documento.

2.e - Sla per servizi di aggiornamento applicativo o di sicurezza

Per i servizi di cui al paragrafo 2-e) dell' Allegato1_DescrizioneServizi le tempistiche entro cui dovranno essere svolti saranno indicate puntualmente dal Responsabile del Servizio individuato dall'Ente o da un suo incaricato.

2.f - Sla per le attività di back office

I servizi a cui ci si riferisce sono quelli di cui al punto 2.f) dell'Allegato1_DescrizioneServizi. L'esecuzione deve avvenire entro i 10 giorni lavorativi successivi al termine del mese di riferimento.

2.g - Sla per i servizi relativi alla gestione dei dispositivi mobili

Queste attività si riferiscono ai dispositivi di cui al punto 2.g) dell'Allegato1_DescrizioneServizi e sono inerenti singoli dispositivi.

Si definiscono i seguenti tempi di erogazione:

1. dispositivi assegnati a figure di rilevante importanza istituzionale (a titolo esemplificativo ma non esaustivo, gabinetto del sindaco, assessorati, segreteria generale, dirigenza, commissioni consiliari, ecc.): **8 ore lavorative (T3)** salvo le seguenti deroghe:
 - a) L'attesa del dispositivo nuovo e da dare in sostituzione;
 - b) Necessità particolari dell'utente (es: indisponibilità prima di una certa data);
 - c) Casi espressamente concordati con il Responsabile del Servizio individuato dall'Ente.
2. dispositivi assegnati ad altro personale: **3 giorni lavorativi (T4)** salvo le seguenti deroghe:
 - a) L'attesa del dispositivo nuovo e da dare in sostituzione;
 - b) Necessità particolari dell'utente (es: indisponibilità prima di una certa data);
 - c) Casi espressamente concordati con il Responsabile del Servizio individuato dall'Ente.

2.h - Sla per assistenza e manutenzione ai gruppi di continuità UPS

Per i servizi di cui al punto 2.h) dell'Allegato1_DescrizioneServizi i tempi di intervento dovranno essere entro 6 ore lavorative. L'attesa di parti di ricambio interrompe la durata della chiamata.

2.i - Sla per servizi relativi alla gestione di dispositivi diversi

Queste attività sono relative ai dispositivi di cui al punto 2.i) dell'Allegato1_DescrizioneServizi.

- a) Gestione delle richieste di assistenza e delle attività riguardanti le dotazioni informatiche sulle auto dell'infortunistica della Polizia Municipale: router wifi, stampante wifi, portatile, tablet: **4 ore lavorative (T2)** dalla ricezione della chiamata ad eccezione di problemi relativi a guasti di dispositivi non sostituibili;
- b) Interventi su apparati di rete/cablaggi di periferia in collaborazione con i sistemisti del

- Servizio: **4 ore lavorative (T2)** per problemi bloccanti di un interno gruppo di utenti. **8 ore lavorative (T3)** negli altri casi;
- c) Timbratori: intervento entro **3 giorni lavorativi (T4)** dalla chiamata;
 - d) Interventi di assistenza e aiuto nell'utilizzo/collegamento di dispositivi diversi ai videoproiettori. In caso di chiamate urgenti (ad esempio evento in corso) **1 ora lavorativa (T1)** dalla ricezione della chiamata ad eccezione di problemi relativi a guasti di dispositivi non sostituibili;
 - e) Per interventi non urgenti si fa riferimento agli SLA dei punti 1 e 1.b).

2.j - Sla per altre attività di Assistenza e Manutenzione

Per i servizi di cui al punto 2.j) dell'Allegato1_DescrizioneServizi le tempistiche entro cui dovranno essere svolte saranno indicate puntualmente dal Responsabile del Servizio individuato dall'Ente o da un suo incaricato.

3 - Sla per i servizi IMAC

Queste attività si riferiscono a quelle di cui al punto 3 dell'Allegato1_DescrizioneServizi.

Le attività che rientrano in questa categoria devono essere portate a termine entro **3 giorni lavorativi (T4)** dalla data di richiesta da parte del Responsabile del Servizio individuato dall'Ente o da suo incaricato.

Fanno eccezione a questi tempi:

- a) Attività massive superiori alle 5 PDL;
- b) Installazioni rimandate a causa di problemi non imputabili al Servizio (a titolo esemplificativo ma non esaustivo, indisponibilità dell'utente, dei locali, dell'infrastruttura, ecc.);
- c) Casi espressamente concordati con il Responsabile del Servizio individuato dall'Ente.

E' comunque facoltà Responsabile del Servizio individuato dall'Ente o da un suo incaricato pianificare attività in deroga ai tempi suddetti (es: movimentazioni urgenti).

3.1 - Sla per servizi di alienazione di PdL

Queste attività si riferiscono a quelle di cui al punto 3.1 dell'Allegato1_DescrizioneServizi.

Rottamazione: entro 1 mese solare dall'identificazione da parte del Responsabile del Servizio individuato dall'Ente delle PdL su cui operare.

Donazione: entro 15 giorni solari dall'identificazione da parte del Responsabile del Servizio individuato dall'Ente delle PdL su cui operare.

4 - Conclusione

I tempi che determinano gli SLA dei vari servizi sono riassunti nella tabella seguente:

T1	1 ora lavorativa
T2	4 ore lavorative
T3	8 ore lavorative
T4	3 giorni lavorativi

I tempi indicati rappresentano SLA considerati già ottimali e non saranno considerate migliorative eventuali offerte che prevedano una riduzione di tali livelli temporali.