

PREMESSA

Nell'erogazione dei servizi oggetto della Convenzione con il Comune di Palermo, Sispi, ai sensi dell'art. 18, si è impegnata a garantire adeguati livelli di servizio (SLA) distinti nelle seguenti classi:

Classe	Descrizione
A	Classe critica alla quale sono associate percentuali di penale crescenti in base alla ricorrenza.
B	Classe mediamente critica alla quale sono associate percentuali di penale crescenti in base alla ricorrenza.
C	Classe non critica alla quale sono associate percentuali di penale crescenti in base alla ricorrenza.
D	Classe non critica alla quale non sono associate penali.

Ciascun livello di servizio viene misurato in funzione dei seguenti parametri:

- *Definizione:* descrizione del parametro di servizio
- *Requisiti:* *specifica il valore obiettivo a regime; se non è soddisfatto, ma è soddisfatto il valore soglia, il servizio è definito inadeguato. Possono essere riportati più valori con decorrenze diverse, se si prevede che le esigenze del Cliente diventino più stringenti.*
- *Calcolo:* specifica come viene effettuato il calcolo del livello di servizio offerto.
- *Procedura:* criterio utilizzato come strumento di calcolo e misura.
- *Valore soglia:* specifica il valore limite a regime; se non è soddisfatto il servizio è definito *inaccettabile*; anche in questo caso, possono essere riportate più soglie con decorrenze diverse, se è presente un piano concordato di miglioramento del servizio.
- *Report:* specifica la frequenza con cui viene effettuato il report dei livelli di servizio erogati; se non specificato diversamente, è il periodo di osservazione a cui si riferisce lo SLA.
- *Granularità:* specifica il dettaglio di produzione dei report per il Livello di Servizio.
- *Fonte informativa:* specifica la fonte dalla quale sono rilevati i dati per il calcolo del livello di servizio offerto.

Il mancato rispetto dei suddetti livelli di servizio determina l'applicazione di penali differenziate in funzione della tipologia del servizio puntualmente definite nell'Appendice tecnica che costituisce parte integrante dell'atto di Convenzione.

Sono escluse dal calcolo dei livelli di servizio:

- le interruzioni dovute ad interventi concordati
- le conseguenze di cause di forza maggiore comunque non imputabili a colpe della società.

Di seguito le descrizioni dettagliate riguardanti i singoli servizi e relativi indicatori dei livelli di servizio

Elenco e codifiche dei servizi

A	<i>Servizi per la conduzione operativa</i>	
	Conduzione operativa del sistema di elaborazione centrale	A1
	Conduzione operativa dei server centralizzati	A2
	Conduzione operativa LAN e Desktop (sistemi distribuiti)	A3
	Network & TLC Management	A4
B	<i>Servizi per la conduzione funzionale</i>	
	Manutenzione MAC del software applicativo	B1
	Servizi WEB	B2
	Supporto operazioni utente	B3
C	<i>Call Center e Customer Support</i>	
	Call Center e Customer Support	C1

Indicatori

A.1 Conduzione operativa del sistema di elaborazione centrale

SLA A.1.1 – Disponibilità del collegamento TP	
Definizione	Disponibilità per l'utente del sistema elaborativo per l'esecuzione di transazioni TP
Reperimento dati	Registrazione automatica dell'up time del monitor TP e registrazione automatica dell'inizio e della fine di ciascuna interruzione
Calcolo	Up-time espresso in percentuale dell'orario standard (dalle ore 8,00 alle 18,00 dal lunedì al venerdì)
Valore Obiettivo	Up –Time medio mensile non inferiore a 99,0 %
Report	Mensile
Granularità	Per ambiente applicativo
Fonte informativa	Report SISPI

A.2 Conduzione operativa dei Server Centralizzati

SLA A.2.1 – Up – Time apparecchiature centralizzate tipo server

Definizione	Disponibilità per l'utente dei sistemi elaborativi residenti sui server centralizzati
Reperimento dati	Registrazione automatica dell'up time dei server centralizzati e registrazione automatica dell'inizio e della fine di ciascuna interruzione
Calcolo	Up-time espresso in percentuale dell'orario standard (24 ore dal lunedì alla domenica)
Valore Obiettivo	Up –Time medio mensile non inferiore a 99,0 %
Report	Mensile
Granularità	Per server centralizzato
Fonte informativa	Report SISPI

A.3 Conduzione operativa LAN e Desktop (sistemi distribuiti)

SLA A.3.1 – Rispetto del tempo di intervento sia su componenti hardware che software (unità centrale, monitor, stampanti e scanner)

Definizione	Verifica del tempo di intervento su componenti hardware e software di tipo unità centrale, monitor, stampanti e scanner
Reperimento dati	Registrazione automatica degli interventi sotto <i>Workflow</i> aziendale
Calcolo	Valore numerico [rapporto tra il numero degli interventi presi in carico entro il termine di "2bd" (2 <i>business day</i>) ed il totale degli interventi presi in carico nel trimestre]
Valore Obiettivo	Il termine di 2bd deve essere rispettato almeno nel 95% degli interventi presi in carico nel trimestre
Report	Trimestrale
Granularità	Per intervento
Fonte informativa	Report SISPI

SLA A.3.2 – Tempestività consegna materiale di consumo su richiesta

Definizione	Misurare la tempestività di forniture standard richieste dall'utente.
Reperimento dati	Applicazione Gestione materiali di Consumo
Calcolo	Rapporto tra totale giorni impiegati per la consegna del materiale e il totale delle consegne effettuate a fronte di richieste utente
Valore Obiettivo	Risultato del calcolo < 5 gg lavorativi su base trimestrale
Report	Trimestrale
Granularità	Per intervento
Fonte informativa	Report SISPI

A.4 - Network & TLC Management

SLA A.4.1 – Rispetto del tempo di intervento sia su componenti hardware che software di tipo switch, orologio etc.	
Definizione	Verifica del tempo di intervento su componenti <i>hardware</i> e <i>software</i> di tipo <i>switch</i> , orologio etc.
Reperimento dati	Registrazione automatica degli interventi sotto <i>Workflow</i> aziendale
Calcolo	Valore numerico [rapporto tra il numero degli interventi presi in carico entro il termine di “2bd” (2 <i>business day</i>) ed il totale degli interventi presi in carico nel trimestre]
Valore Obiettivo	Il termine di 2bd deve essere rispettato almeno nel 95% degli interventi presi in carico nel trimestre
Report	Trimestrale
Granularità	Per intervento
Fonte informativa	Report SISPI

B.1 - Manutenzione MAC del software applicativo

SLA B.1.1 – Rispetto della data prevista per il completamento dell’intervento di assistenza applicativa	
Definizione	Verifica del rispetto delle date di conclusione dichiarate per gli interventi di assistenza applicativa
Reperimento dati	Registrazione automatica degli interventi sotto <i>Workflow</i> aziendale
Calcolo	Valore numerico
Valore Obiettivo	La data di conclusione intervento deve essere rispettata almeno nel 95% degli interventi effettuati nel trimestre
Report	Trimestrale
Granularità	Per intervento
Fonte informativa	Report SISPI

SLA B.1.2 – Rispetto della data prevista per il completamento dell’intervento di piccola manutenzione	
Definizione	Verifica del rispetto delle date di conclusione dichiarate per gli interventi di piccola manutenzione
Reperimento dati	Registrazione automatica degli interventi sotto <i>Workflow</i> aziendale
Calcolo	Valore numerico
Valore Obiettivo	La data di conclusione intervento deve essere rispettata almeno nel 95% degli interventi effettuati nel trimestre
Report	Trimestrale
Granularità	Per intervento
Fonte informativa	Report SISPI

B.2 - Servizi WEB

Il livello di servizio relativo ai servizi web va inteso come sottoinsieme dell'indicatore SLA A.2.1 riferito pertanto ai server centralizzati che ospitano i servizi web.

B.3 - Supporto operazioni utente

Il livello di servizio relativo al supporto operazioni utente va inteso come sottoinsieme dell'indicatore SLA B.1.1 riferito pertanto alle attività di assistenza applicativa

C. - Contact Center e Customer Support

SLA C.1.1 – Percentuale di chiamate perse	
Definizione	Valutazione dell'efficienza del CC nel servire le richieste telefoniche pervenute da parte degli utenti
Reperimento dati	Dati telefonici registrati dal centralino VOIP
Calcolo	Rapporto tra differenza tra numero chiamate pervenute al centralino in orario di servizio e numero di chiamate che hanno avuto una risposta e numero di chiamate pervenute
Valore Obiettivo	Rapporto < 5%
Report	Mensile
Granularità	Per chiamata
Fonte informativa	Report SISPI

Di seguito si riportano gli Indicatori dei Livelli di Servizio relativi agli ultimi 4 trimestri disponibili (III - IV trimestre 2020; I – II –trimestre 2021).

CONVENZIONE PER LO SVILUPPO E LA CONDUZIONE TECNICA
DEL SISTEMA INFORMATICO E DI TELECOMUNICAZIONE
DEL COMUNE DI PALERMO
SLA - Indicatori livelli di servizio - III trim. 2020

2020	A.1.1 Disponibilità del collegamento TP				A.2.1 UP-Time apparati centralizzati tipo server	A.3.1 Rispetto del tempo di intervento sia su componenti hardware che software			A.3.2 Tempestività consegna materiale di consumo su richiesta		A.4.1 Rispetto del tempo di intervento			B.1.1 Rispetto della data prevista per il completamento dell'assistenza applicativa			B.1.2 Rispetto della data prevista per il completamento dell'intervento di piccola manutenzione			B.2.3 Servizi web	B.3.2 Supporto operazioni utente **	C.1.1 Percentuale di chiamate perse		
	ED4	EF4	ET4	PO4	%	N. totale presi in carico	N. totale presi in carico entro il termine "2bd"	%	N. consegne effettuate	Media giorni impiegati per consegna	N. totale presi in carico	Numero totale presi in carico entro il termine "2bd"	%	N. totale interventi chiusi	N. totale interventi chiusi nei tempi previsti	%	N. totale interventi chiusi	N. totale interventi chiusi nei tempi previsti	%		N. interventi	N. totale chiamate ricevute	N. totale chiamate perse	%
Luglio	***	100,00	100,00	100,00	100,00															*		1.290	0	0
Agosto	***	100,00	100,00	100,00	100,00															*		946	0	0
Settembre	***	100,00	100,00	100,00	100,00															*		1.745	0	0
III trim						1.924	1.920	99,79	378	3,66	12	12	100,00	360	346	96,11	133	127	95,49		30	3.981	0	-

* Il livello di servizio relativo ai servizi web va inteso come sottoinsieme dell'indicatore SLA A.2.1 riferito pertanto ai server centralizzati che ospitano i servizi web

** Il livello di servizio relativo al supporto operazioni utente va inteso come sottoinsieme dell'indicatore SLA B.1.1 riferito pertanto alle attività di assistenza applicativa

*** A far data dal 14 settembre 2019, in seguito al completamento del processo di rinnovo tecnologico dell'applicazione Anagrafe (migrazione dalla procedura legacy su piattaforma Z/OS, alla procedura Web su *middleware WebSphere*), il CICS ED4 non sarà più attivato, pertanto il relativo indicatore non sarà più elaborato.

LEGENDA

TP disponibilità del teleprocessing (Transazioni applicative in ambito MainFrame)
ED4 elaborazioni servizi demografici
EF4 elaborazioni contabilità finanziaria
ET4 elaborazioni gestione tributi
PO4 elaborazioni gestione personale

Up-Time tempo di operatività/utilizzabilità degli apparati tipo server installati presso il Ced Sispi

CONVENZIONE PER LO SVILUPPO E LA CONDUZIONE TECNICA
DEL SISTEMA INFORMATICO E DI TELECOMUNICAZIONE
DEL COMUNE DI PALERMO
SLA - Indicatori livelli di servizio - IV trim. 2020

2020	A.1.1 Disponibilità del collegamento TP				A.2.1 UP-Time apparati centralizzati tipo server	A.3.1 Rispetto del tempo di intervento sia su componenti hardware che software			A.3.2 Tempestività consegna materiale di consumo su richiesta		A.4.1 Rispetto del tempo di intervento			B.1.1 Rispetto della data prevista per il completamento dell'assistenza applicativa			B.1.2 Rispetto della data prevista per il completamento dell'intervento di piccola manutenzione			B.2.3 Servizi web	B.3.2 Supporto operazioni utente **	C.1.1 Percentuale di chiamate perse		
	ED4	EF4	ET4	PO4	%	N. totale presi in carico	N. totale presi in carico entro il termine "2bd"	%	N. consegne effettuate	Media giorni impiegati per consegna	N. totale presi in carico	Numero totale presi in carico entro il termine "2bd"	%	N. totale interventi chiusi	N. totale interventi chiusi nei tempi previsti	%	N. totale interventi chiusi	N. totale interventi chiusi nei tempi previsti	%		N. interventi	N. totale chiamate ricevute	N. totale chiamate perse	%
Ottobre	***	100,00	100,00	100,00	100,00															*		1.524	0	0
Novembre	***	100,00	100,00	100,00	100,00															*		1.506	0	0
Dicembre	***	100,00	100,00	100,00	100,00															*		1.096	0	0
IV trim						2.430	2.424	99,75	418	4,22	17	17	100,00	416	398	95,67	104	99	95,19		30	4.126	0	-

* Il livello di servizio relativo ai servizi web va inteso come sottoinsieme dell'indicatore SLA A.2.1 riferito pertanto ai server centralizzati che ospitano i servizi web

** Il livello di servizio relativo al supporto operazioni utente va inteso come sottoinsieme dell'indicatore SLA B.1.1 riferito pertanto alle attività di assistenza applicativa

*** A far data dal 14 settembre 2019, in seguito al completamento del processo di rinnovo tecnologico dell'applicazione Anagrafe (migrazione dalla procedura legacy su piattaforma Z/OS, alla procedura *Web* su *middleware WebSphere*), il CICS ED4 non sarà più attivato, pertanto il relativo indicatore non sarà più elaborato.

LEGENDA

TP disponibilità del teleprocessing (Transazioni applicative in ambito MainFrame)
ED4 elaborazioni servizi demografici
EF4 elaborazioni contabilità finanziaria
ET4 elaborazioni gestione tributi
PO4 elaborazioni gestione personale

Up-Time tempo di operatività/utilizzabilità degli apparati tipo server installati presso il Ced Sispi

CONVENZIONE PER LO SVILUPPO E LA CONDUZIONE TECNICA
DEL SISTEMA INFORMATICO E DI TELECOMUNICAZIONE
DEL COMUNE DI PALERMO
SLA - Indicatori livelli di servizio - I trim. 2021

2021	A.1.1 Disponibilità del collegamento TP				A.2.1 UP-Time apparati centralizzati tipo server	A.3.1 Rispetto del tempo di intervento sia su componenti hardware che software			A.3.2 Tempestività consegna materiale di consumo su richiesta		A.4.1 Rispetto del tempo di intervento			B.1.1 Rispetto della data prevista per il completamento dell'assistenza applicativa			B.1.2 Rispetto della data prevista per il completamento dell'intervento di piccola manutenzione			B.2.3 Servizi web	B.3.2 Supporto operazioni utente **	C.1.1 Percentuale di chiamate perse		
	ED4	EF4	ET4	PO4	%	N. totale presi in carico	N. totale presi in carico entro il termine "2bd"	%	N. consegne effettuate	Media giorni impiegati per consegna	N. totale presi in carico	Numero totale presi in carico entro il termine "2bd"	%	N. totale interventi chiusi	N. totale interventi chiusi nei tempi previsti	%	N. totale interventi chiusi	N. totale interventi chiusi nei tempi previsti	%		N. interventi	N. totale chiamate ricevute	N. totale chiamate perse	%
Gennaio	***	100,00	100,00	100,00	100,00															*		1.221	0	0
Febbraio	***	100,00	100,00	100,00	100,00															*		1.532	0	0
Marzo	***	100,00	100,00	100,00	100,00															*		1.664	0	0
I trim						2.862	2.858	99,86	473	3,6	21	21	100,00	296	283	95,61	156	149	95,51		23	4.417	0	-

* Il livello di servizio relativo ai servizi web va inteso come sottoinsieme dell'indicatore SLA A.2.1 riferito pertanto ai server centralizzati che ospitano i servizi web

** Il livello di servizio relativo al supporto operazioni utente va inteso come sottoinsieme dell'indicatore SLA B.1.1 riferito pertanto alle attività di assistenza applicativa

*** A far data dal 14 settembre 2019, in seguito al completamento del processo di rinnovo tecnologico dell'applicazione Anagrafe (migrazione dalla procedura legacy su piattaforma Z/OS, alla procedura *Web* su *middleware WebSphere*), il CICS ED4 non sarà più attivato, pertanto il relativo indicatore non sarà più elaborato.

LEGENDA

TP	disponibilità del teleprocessing (Transazioni applicative in ambito MainFrame)
ED4	elaborazioni servizi demografici
EF4	elaborazioni contabilità finanziaria
ET4	elaborazioni gestione tributi
PO4	elaborazioni gestione personale

Up-Time tempo di operatività/utilizzabilità degli apparati tipo server installati presso il Ced Sispi

CONVENZIONE PER LO SVILUPPO E LA CONDUZIONE TECNICA
DEL SISTEMA INFORMATICO E DI TELECOMUNICAZIONE
DEL COMUNE DI PALERMO
SLA - Indicatori livelli di servizio - Il trim. 2021

2021	A.1.1 Disponibilità del collegamento TP				A.2.1 UP-Time apparati centralizzati tipo server	A.3.1 Rispetto del tempo di intervento sia su componenti hardware che software			A.3.2 Tempestività consegna materiale di consumo su richiesta		A.4.1 Rispetto del tempo di intervento			B.1.1 Rispetto della data prevista per il completamento dell'assistenza applicativa			B.1.2 Rispetto della data prevista per il completamento dell'intervento di piccola manutenzione			B.2.3 Servizi web	B.3.2 Supporto operazioni utente **	C.1.1 Percentuale di chiamate perse		
	ED4	EF4	ET4	PO4	%	N. totale presi in carico	N. totale presi in carico entro il termine "2bd"	%	N. consegne effettuate	Media giorni impiegati per consegna	N. totale presi in carico	Numero totale presi in carico entro il termine "2bd"	%	N. totale interventi chiusi	N. totale interventi chiusi nei tempi previsti	%	N. totale interventi chiusi	N. totale interventi chiusi nei tempi previsti	%		N. interventi	N. totale chiamate ricevute	N. totale chiamate perse	%
Aprile	***	100,00	100,00	100,00	100,00															*		1.195	0	0
Maggio	***	****	****	****	100,00															*		1.572	0	0
Giugno	***	****	****	****	100,00															*		1.474	0	0
Il trim						2.746	2.738	99,71	393	2,44	17	17	100,00	364	359	98,63	128	122	95,31		4	4.241	0	-

* Il livello di servizio relativo ai servizi web va inteso come sottoinsieme dell'indicatore SLA A.2.1 riferito pertanto ai server centralizzati che ospitano i servizi web

** Il livello di servizio relativo al supporto operazioni utente va inteso come sottoinsieme dell'indicatore SLA B.1.1 riferito pertanto alle attività di assistenza applicativa

*** A far data dal 14 settembre 2019, in seguito al completamento del processo di rinnovo tecnologico dell'applicazione Anagrafe (migrazione dalla procedura legacy su piattaforma Z/OS, alla procedura Web su *middleware WebSphere*), il CICS ED4 non sarà più attivato, pertanto il relativo indicatore non sarà più elaborato.

**** Le applicazioni EF4, ET4 e P04 non sono più attive da maggio 2021 a seguito della dismissione della piattaforma mainframe Z/OS in data 30 aprile 2021.

LEGENDA

TP disponibilità del teleprocessing (Transazioni applicative in ambito MainFrame)

ED4 elaborazioni servizi demografici
EF4 elaborazioni contabilità finanziaria
ET4 elaborazioni gestione tributi
PO4 elaborazioni gestione personale

Up-Time tempo di operatività/utilizzabilità degli apparati tipo server installati presso il Ced Sispi