

			
Contratto Quadro SPC Cloud Lotto 1 Managed Services			
Rev.2	Specifiche di Controllo		Data di emissione 20/09/2017

<p>Contratto Quadro SPC Cloud Lotto 1</p> <p>Introduzione nuovo servizio</p> <p>Managed Services</p> <p>Specifiche di Controllo</p>

Gestione	Azienda	Riferimento
REDATTO:	Telecom Italia S.p.A.	
REDATTO:	DXC technologies	
APPROVATO:	Telecom Italia S.p.A. (Mandataria), DXC technologies	
N° allegati:	0	

			
Contratto Quadro SPC Cloud Lotto 1 Managed Services			
Rev.2	Specifiche di Controllo		Data di emissione 20/09/2017

INDICE

1. REGISTRAZIONE MODIFICHE DOCUMENTO	3
2. GENERALITA'	4
2.1. Applicabilità	4
2.2. Assunzioni	4
2.3. Riferimenti	4
2.4. Definizioni ed Acronimi	4
3. Sistema di Misurazione delle Performance	5
4. Rilevamento del dato di misura	6
5. Ambiti di misurazione	7
6. Elenco LdS (livello di servizio) e KPI (key performance indicator) del servizio	8

			
Contratto Quadro SPC Cloud Lotto 1 Managed Services			
Rev.2	Specifiche di Controllo		Data di emissione 20/09/2017

1. REGISTRAZIONE MODIFICHE DOCUMENTO

N° Rev.	Descrizione	Data emissione
0	Prima emissione	05/07/2017
1	Seconda emissione modifiche minori ortografiche e di impaginazione	24/07/2017
2	Terza emissione Sostituiti profili managed 1 e managed 1 con profili IaaS e PaaS managed come da indicazione CONSIP	20/09/2017

			
Contratto Quadro SPC Cloud Lotto 1 Managed Services			
Rev.2	Specifiche di Controllo		Data di emissione 20/09/2017

2. GENERALITA'

2.1. Applicabilità

Il documento si applica nell'ambito del Contratto Quadro SPC Cloud Lotto1.

2.2. Assunzioni

Non applicabile.

2.3. Riferimenti

Identificativo	Titolo/Descrizione
Gara Cloud Lotto 1	Gara Cloud Lotto 1_Allegato 5B Capitolato Tecnico
Gara Cloud Lotto 1	Gara Cloud Lotto 1_Allegato 5A Capitolato Tecnico Parte Generale
Gara Cloud Lotto 1	Offerta Tecnica del Fornitore Allegato B Relazione Tecnica Lotto 1

2.4. Definizioni ed Acronimi

Definizioni/Acronimi	Descrizione
KPI	Key Performance Indicator
KPO	Key Performance Object
LdS	Livelli di Servizio

			
Contratto Quadro SPC Cloud Lotto 1 Managed Services			
Rev.2	Specifiche di Controllo		Data di emissione 20/09/2017

3. Sistema di Misurazione delle Performance

Come descritto nel documento di specifiche di realizzazione, saranno messi a disposizione tool e strumenti che permetteranno la gestione ed il controllo del servizio.

In particolare saranno utilizzati:

- Sistema di ticketing. Tramite tale sistema sarà possibile tracciare in modo oggettivo la durata delle richieste da parte delle Amministrazioni;
- Sistema di monitoraggio. Mediante tale sistema sarà costantemente monitorato l'ambiente dell'Amministrazione. Alle strutture dell'RTI preposte alla gestione sarà quindi data visibilità della disponibilità real-time dei sistemi gestiti in modo da poter operare anche in modalità proattiva, alla risoluzione dei malfunzionamenti rilevati;
- Sistema di reportistica. Mediante tale sistema, saranno resi disponibili report periodici sull'andamento complessivo del servizio. I report saranno popolati da indicazioni sul raggiungimento dei KPO (Key Performance Objects) fissati sulla base dei KPI (Key Performance Indicator definiti per il controllo del servizio). Tali indicatori saranno descritti nel corso del presente documento.

			
Contratto Quadro SPC Cloud Lotto 1 Managed Services			
Rev.2	Specifiche di Controllo		Data di emissione 20/09/2017

4. Rilevamento del dato di misura

Rivestirà particolare importanza il dato misurato mediante i sistemi di trouble ticketing preposti all'apertura delle segnalazioni di malfunzionamento o richieste di servizio (change request).

Mediante il sistema di ticketing sarà possibile avere uno strumento che misura in modo oggettivo la durata delle segnalazioni e quindi che permetterà il controllo e la consistenza dei parametri descrittivi l'andamento del servizio.

Tale sistema permetterà inoltre la classificazione della tipologia delle segnalazioni nonché il livello di gravità delle stesse nel caso in cui saranno rilevati o segnalati malfunzionamenti.

			
Contratto Quadro SPC Cloud Lotto 1 Managed Services			
Rev.2	Specifiche di Controllo		Data di emissione 20/09/2017

5. Ambiti di misurazione

Come indicato nel documento di specifiche del servizio, gli ambiti di misurazione dei parametri di controllo saranno contestualizzati a seconda del particolare servizio contrattualizzato dall'Amministrazione.

Nel presente documento sono riportati i KPI (Key Performance Indicator) ed il relativo calcolo nello scenario in cui l'Amministrazione abbia contrattualizzato il servizio Managed in orario base nel seguito indicato con Prime Time.

L'orario base, in coerenza con l'orario di copertura del servizio riportato nel Capitolato Tecnico SPC Lotto1, è il seguente:

- Lun- Ven 08:30-17:30 (escluso i festivi);
- Sab 08:30-14:00 (escluso i festivi)

Sarà possibile per l'Amministrazione estendere l'orario base all'orario H24 per i servizi Managed che sono oggetto del documento "SPC Cloud LT1 H24 Managed – specifiche del servizio"

			
Contratto Quadro SPC Cloud Lotto 1 Managed Services			
Rev.2	Specifiche di Controllo		Data di emissione 20/09/2017

6. Elenco LdS (livello di servizio) e KPI (key performance indicator) del servizio

Per la misurazione della qualità del servizio saranno utilizzati esclusivamente gli indicatori di qualità di seguito elencati e descritti nel dettaglio:

- **IQ10** (pag. 15 “Appendice 1 – Indicatori di Qualità della fornitura – Lotto1”) Tempo di risposta (percentuale di chiamate in ingresso gestite)
 - DEF. tempo che intercorre tra la richiesta di contatto con l'operatore ed il contatto. Per richiesta di contatto si intende l'ingresso della chiamata telefonica in coda;
 - Fonte alimentante: piattaforma telefonica
 - Metrica: la stessa riportata a pag. 15 “Appendice 1 – Indicatori di Qualità della fornitura – Lotto1”.
- **IQ11** (pag. 15 “Appendice 1 – Indicatori di Qualità della fornitura – Lotto1”) Tempo di presa in carico della singola richiesta
 - DEF. E' la percentuale di ticket presi in carico all'interno del tempo KPO richiesto dallo SLA rispetto alla totalità dei ticket;
 - Fonte alimentante piattaforma di trouble ticketing
 - Metrica: la stessa riportata a pag. 15 “Appendice 1 – Indicatori di Qualità della fornitura – Lotto1”.
- **IQ12**, declinato negli indicatori IQ12a, IQ12b e IQ12c riportati nelle pag. 17-18 “Appendice 1 – Indicatori di Qualità della fornitura – Lotto1”) Tempo di risoluzione
 - DEF. Percentuale di richieste evase entro i tempi massimi previsti rispetto al totale delle richieste, dipendenti dalla priorità attribuita;
 - Fonte alimentante piattaforma di ticketing
 - Metrica: . la stessa riportati nelle pagg. 17-18 “Appendice 1 – Indicatori di Qualità della fornitura – Lotto1”
- **IQ21** Tempestività nella evasione delle richieste di servizio (change standard)
 - DEF. Trattasi di un KPI specifico per i servizi Managed atto alla misurazione dei tempi di evasione delle richieste di servizio (richieste di change standard). Le richieste di change che saranno misurate saranno relative sia a richieste pervenute nell'ambito della gestione del profilo IaaS Managed, sia pervenute nell'ambito della gestione del profilo PaaS Managed. Le richieste che concorreranno al calcolo del valore dell'indicatore saranno tutte quelle richieste di change per la quale non è necessaria una pianificazione con l'Amministrazione per l'esecuzione della stessa ed è ha un impatto su una singola VM. E' definito come la percentuale di richieste evase entro i tempi massimi previsti rispetto al totale delle richieste. Le metriche e le modalità di calcolo di questo indicatore sono riportate nel par. 6.1 del presente documento;
 - Fonte alimentante piattaforma trouble ticketing
 - Metrica: si veda paragrafo 6.1.

Di seguito i valori di LdS proposti:

			
Contratto Quadro SPC Cloud Lotto 1 Managed Services			
Rev.2	Specifiche di Controllo		Data di emissione 20/09/2017

- **LdS 1:** Tempi di risposta (percentuale di chiamate in ingresso gestite)

Prime Time			
(ore lavorative)	Valori di soglia		
≤ 60 secondi	≥ 95%		

Il Livello di servizio LDS1 sarà calcolato sulla base della metrica definita per il KPI IQ10. Le penali associate al presente livello di servizio saranno quelle definite a pag. 15 "Appendice 1 – Indicatori di Qualità della fornitura – Lotto1 per il KPI IQ10

- **LdS 2:** Tempi di presa in carico

Prime Time			
(ore lavorative)	Valori di soglia		
≤ 10 minuti	≥ 95%		

Il Livello di servizio LDS2 sarà calcolato sulla base della metrica definita per il KPI IQ11. Le penali associate al presente Livello di servizio saranno quelle definite a pag. 16 "Appendice 1 – Indicatori di Qualità della fornitura – Lotto1 per il KPI IQ11

- **LdS 3:** Tempi massimi di ripristino

	Prime Time	
Priorità del problema	(ore lavorative)	Valori di soglia
1	≤ 4 ore	≥ 98%
2	≤ 8 ore	≥ 96%
3	≤ 12 ore	≥ 94%

Il Livello di servizio LDS3 sarà calcolato sulla base della metrica definita per il KPI IQ12. Le penali associate al presente Livello di servizio saranno quelle definite alle pagg. 17-18 "Appendice 1 – Indicatori di Qualità della fornitura – Lotto1 per il KPI IQ12

La classificazione della priorità del problema è la stessa indicata a pag. 17 "Appendice 1 – Indicatori di Qualità della fornitura – Lotto1.

			
Contratto Quadro SPC Cloud Lotto 1 Managed Services			
Rev.2	Specifiche di Controllo		Data di emissione 20/09/2017

- **LdS 4:** Tempestività nell'evasione delle richieste di servizio (change standard)

Prime Time			
(ore lavorative)	Valori di soglia		
≤ 12 ore	≥ 90%		

Il LdS 4 è associato all'indicatore IQ 21 definito nel par. 6.1

Sarà fornita, la rendicontazione dei livelli di servizio tramite gli strumenti già previsti per i servizi SPC Cloud Lotto1.

6.1. Definizione Indicatore IQ21 - Tempestività nella evasione delle richieste di servizio (change standard)

L'indicatore IQ21 misura la tempestività nell'esecuzione delle richieste di servizio (change standard) che non richiedono una pianificazione con l'Amministrazione per l'esecuzione della richiesta stessa. Tale indicatore non è presente nel documento Appendice 1 – Indicatori di qualità della fornitura – Lotto 1.

Per la rilevazione di questo indicatore di qualità si fa riferimento al tempo di evasione massimo ed effettivo; tale tempo è misurato dal momento dell'apertura di ciascun ticket di change fino alla sua chiusura tecnica, al netto del tempo durante il quale ciascun ticket è posto in pending.

Per la rilevazione dell'indicatore sono conteggiati i ticket relativi a change standard chiusi nel periodo di riferimento ovvero Lun – Ven 08:30 – 17:30; Sab 08:30 – 14:00; sono esclusi i festivi.

Il tempo di evasione massimo è pari a 12 ore lavorative.

Di seguito si riporta nel dettaglio la descrizione e la modalità di calcolo dell'indicatore IQ21, ove si definiscono:

- Data_esecuz_ric: Data Ora (hh/mm/ss) del termine esecuzione della richiesta di change standard
- Data_aper_ric: Data Ora (hh/mm/ss) della effettiva presa in carico
- T_pending: Tempo di pending complessivo¹
- N_change_stand: numero totale di richieste relative a change standard ovvero non soggette a pianificazione;
- T_esecuzione: Data_esecuz_ric - Data_aper_ric - T_pending
- N_change_stand(T_esecuzione ≤ Limite): numero totale di change standard evase entro il tempo massimo di esecuzione , ovvero 1 giorno lavorativo

¹ Le change vengono gestite in orario lavorativo ovvero lun – ven 8:30-17:30, sab 8:30- 14:00, esclusi festivi. Se viene chiesta una change il venerdì alle 17:00 questa potrà essere lavorata nei 30 minuti precedenti oppure alle 17:30 verrà sospesa e la lavorazione riprenderà sabato alle 8:30. Potrebbe anche essere che l'Amministrazione chiedi una change alle 11 del mercoledì ma richieda che l'attività venga effettuata la mattina dopo a partire dalle 8:30, pertanto la change viene sospesa.

			
Contratto Quadro SPC Cloud Lotto 1 Managed Services			
Rev.2	Specifiche di Controllo		Data di emissione 20/09/2017

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Percentuale di richieste risolte entro il tempi massimo previsto		
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	<ul style="list-style-type: none"> • Data Ora (hh/mm/ss) della effettiva presa in carico (Data_aper_ric) • Data Ora (hh/mm/ss) del termine esecuzione (Data_esecuz_ric) • Tempo di pending complessivo (T_pending) • Numero totale di change standard non pianificate (N_change_stand) 		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formule	$IQ21 = \frac{N_change_stand}{(T_esecuzione \leq TLimite)} \times 100$ N_change_stand $TLimite = 12 \text{ ore lavorative}$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come descritto nel paragrafo "Arrotondamenti" del documento di gara Appendice 1 – Indicatori di qualità della fornitura - Lotto 1		
Valore di soglia	IQ21 >= 90%		
Azioni contrattuali	Il superamento del valore di soglia comporta l'emissione di un rilievo. Se nel periodo di consuntivazione successivo al rilievo si verificherà un nuovo superamento di soglia, il mancato raggiungimento del valore di soglia comporterà l'applicazione della penale pari allo 1‰ (uno per mille) dell'importo complessivo del servizio di riferimento nel contratto esecutivo di fornitura per ogni punto percentuale in diminuzione rispetto al valore di soglia.		
Eccezioni	Nessuna		