

Gara a Rilevanza Comunitaria avente ad oggetto: "SERVIZI DI ASSISTENZA SPECIALISTICA ALL'UTENTE e di ASSISTENZA SISTEMISTICA A SUPPORTO DEL CED DEL GRUPPO ENAV S.P.A."

APPENDICE 3 al CAPITOLATO TECNICO

REQUISITI DI QUALITÀ SPECIFICI DELLA FORNITURA

LOTTO 1

Servizi di Assistenza Specialistica all'Utente del gruppo ENAV S.p.A. **(SASU)**

Gara a Rilevanza Comunitaria avente ad oggetto: "SERVIZI DI ASSISTENZA SPECIALISTICA ALL'UTENTE e di ASSISTENZA SISTEMISTICA A SUPPORTO DEL CED DEL GRUPPO ENAV S.P.A."

INDICE

1	PREMESSA	3
1.1	DEFINIZIONI.....	3
1.2	REVISIONE DEGLI INDICATORI DI QUALITÀ	3
1.3	STRUMENTI PER LA MISURAZIONE E LA DOCUMENTAZIONE DEGLI INDICATORI DI QUALITÀ	4
1.3.1	Report	4
1.3.2	Arrotondamenti.....	4
1.4	SOGLIE MIGLIORATIVE.....	4
2	INDICATORI DI QUALITÀ	5
2.1	IQ1 - ADEGUATEZZA DELLE RISORSE	6
2.2	IQ2 - TURN OVER DEL PERSONALE	7
2.3	IQ3 - TURN OVER CONCORDATO DEL PERSONALE.....	8
2.4	IQ5 - INSERIMENTO RISORSE	9
2.5	IQ6 – GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA FINALE.....	10
2.6	IQ9 - QUALITÀ DELLE RISORSE PROPOSTE	11
2.7	IQ10 – ESTENSIONE DELL'ORARIO DI SERVIZIO	12
2.8	IQ11 – PREDISPOSIZIONE SALE E CORRETTO FUNZIONAMENTO DELLE APPARECCHIATURE	13
3	INDICATORI DI QUALITÀ AGGIUNTIVI.....	14
4	LIVELLI DI SERVIZIO	14
4.1	LDS1 – TEMPO DI ASSEGNAZIONE DELLA RICHIESTA	14
4.2	LDS2 – TEMPI DI INTERVENTO.....	17
4.3	LDS3 – RIPRISTINO DELL'OPERATIVITÀ.....	21
4.4	QUADRO RIEPILOGATIVO DELLE SEVERITÀ	25

Gara a Rilevanza Comunitaria avente ad oggetto: "SERVIZI DI ASSISTENZA SPECIALISTICA ALL'UTENTE e di ASSISTENZA SISTEMISTICA A SUPPORTO DEL CED DEL GRUPPO ENAV S.P.A."

1 PREMESSA

Il Fornitore è tenuto a inserire nel Piano della Qualità Generale:

- gli indicatori di qualità (IQ);
- i livelli di servizio (LdS).

Nel caso in cui il Fornitore produca, in sede di offerta, degli indicatori di qualità aggiuntivi (IQA) rispetto a quelli indicati e/o valori di soglia migliorativi di quelli richiesti, tale nuovo profilo di qualità sarà assunto come base di riferimento per il Piano della Qualità Generale.

Le modalità di calcolo e gli algoritmi applicati per i singoli livelli indicatori di qualità, fermi restando i requisiti di misura espressi per ciascuno di essi, dovranno essere indicati nel Piano di Qualità Generale proposto dal Fornitore ed approvato da ENAV.

Il Fornitore è tenuto a rendicontare tutti gli indicatori di qualità (IQ e IQA), per tutta la durata contrattuale.

1.1 Definizioni

Si precisa che:

- per periodo di riferimento si intende l'arco di tempo entro il quale sono rilevate le grandezze necessarie per la determinazione dei Requisiti di Qualità. È specificato per ogni indicatore di qualità (IQx);
- per ore e giorni si intendono ore lavorative o giorni lavorativi in funzione dell'orario di servizio stabilito nel Capitolato e devono tener conto degli eventuali prolungamenti di orario richiesti;
- per mese e/o trimestre, invece, si indica il mese e/o il trimestre-semester di calendario nell'ambito della durata contrattuale.
- nel presente Lotto 1 sono stati esclusi gli indicatori di qualità (IQ4 ;IQ7 e IQ8) non applicabili alla seguente fornitura / servizio .

1.2 Revisione degli indicatori di qualità

Durante l'intero periodo contrattuale ciascun indicatore di qualità (IQ e IQA) potrà essere riesaminato su richiesta della Committente; il riesame potrà derivare da nuovi strumenti di misurazione non disponibili alla data di stipula del contratto e/o dall'adeguamento delle metodiche atte alla rilevazione dei singoli indicatori di qualità che sono risultate non efficaci.

ENAV ed il Fornitore, in caso di necessità, concorderanno eventuali modifiche ai metodi di calcolo successivamente riportati.

Gara a Rilevanza Comunitaria avente ad oggetto: "SERVIZI DI ASSISTENZA SPECIALISTICA ALL'UTENTE e di ASSISTENZA SISTEMISTICA A SUPPORTO DEL CED DEL GRUPPO ENAV S.P.A."

1.3 Strumenti per la misurazione e la documentazione degli indicatori di qualità

Per la verifica del rispetto degli indicatori di qualità contrattuali il Fornitore si impegna a predisporre ed installare, senza alcun onere aggiuntivo per ENAV e/o per l'Amministrazione, idonei strumenti di misura hardware e/o software e, ove non possibile, ad effettuare rilevazioni manuali dei parametri da misurare.

Tutti i dati rilevati e tutti quelli oggetto dei report periodici (mensili, trimestrali, ecc.) saranno archiviati a cura del Fornitore che ne dovrà garantire l'accessibilità a ENAV attraverso adeguati strumenti hw e sw. Inoltre il Fornitore si impegna a fornire la base dati di dettaglio in formato Microsoft Access o Excel, contenente tutti i dati rilevati, utilizzata per la valorizzazione degli indicatori di qualità secondo le modalità descritte nel Capitolato tecnico.

1.3.1 Report

Il Fornitore dovrà rendere disponibili alla ENAV i risultati delle misure effettuate attraverso report mensili, o con altra cadenza in funzione del periodo di riferimento previsto, con la valorizzazione degli indicatori di qualità previsti ed il calcolo degli scostamenti dalle soglie definite.

1.3.2 Arrotondamenti

Ai fini della misurazione degli indicatori di qualità, si precisa che eventuali centesimi dei valori percentuali rilevati, dovranno essere arrotondati ad una unica cifra decimale:

- per difetto se i centesimi sono < 5 ;
- per eccesso se i centesimi sono ≥ 5 .

Ad esempio:

- 15,06% diventa 15,1%
- 10,01% diventa 10,0%
- 10,49% diventa 10,5%
- 14,98% diventa 15,0%.

1.4 Soglie migliorative

E' previsto che siano fissate, per alcuni indicatori di Qualità ritenuti da ENAV particolarmente critici ai fini della qualità dei servizi da garantire all'utenza di riferimento, soglie migliorative delle soglie minime previste. Tali soglie migliorative diventeranno le soglie minime che il Fornitore dovrà garantire e riportare nel Piano di Qualità Generale.

Gara a Rilevanza Comunitaria avente ad oggetto: "SERVIZI DI ASSISTENZA SPECIALISTICA ALL'UTENTE e di ASSISTENZA SISTEMISTICA A SUPPORTO DEL CED DEL GRUPPO ENAV S.P.A."

2 INDICATORI DI QUALITÀ

I valori di soglia di seguito riportati sono da intendersi riferiti al complesso dei servizi attivati nel periodo di riferimento specificato.

Tali requisiti sono validi per il complesso della fornitura e quindi devono essere rilevati e rendicontati cumulativamente per tutti i servizi erogati nel periodo di riferimento, secondo i vari ambiti di applicabilità. La misurazione è effettuata per ciascun servizio/attività.

Gara a Rilevanza Comunitaria avente ad oggetto: "SERVIZI DI ASSISTENZA SPECIALISTICA ALL'UTENTE e di ASSISTENZA SISTEMISTICA A SUPPORTO DEL CED DEL GRUPPO ENAV S.P.A."

2.1 IQ1 - Adeguatezza delle risorse

Con questo indicatore si misurano le richieste, da parte di ENAV, di sostituzione riferite a tutto il personale che si occupa delle attività oggetto del contratto, impegnato nell'erogazione dei servizi, che ricopre ruoli di interfaccia verso ENAV e del responsabile delle attività contrattuali. Applicabile ai servizi ed alle attività di gestione e governo della fornitura.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Utilizzazione delle risorse
Aspetto da valutare	Personale della fornitura inadeguato		
Unità di misura	Richiesta di sostituzione	Fonte dati	Lettere di richiesta di sostituzione di risorse della fornitura da parte di ENAV
Periodo di riferimento	Semestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Semestrale
Dati elementari da rilevare	Numero di sostituzioni, richieste formalmente da ENAV, del personale della fornitura (N_Sostit_rich); si precisa che il valore di soglia è riferito al complesso dei servizi.		
Regole di campionamento	Vanno considerate le sostituzioni richieste da ENAV che riguardano il personale della fornitura nel periodo di riferimento.		
Formula	$IQ1 = N_Sostit_rich$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	≤ 1		
Azioni contrattuali	per ogni risorsa eccedente il valore di soglia previsto ENAV applicherà una penale pari a € 500,00		
Eccezioni	Nessuna		

Gara a Rilevanza Comunitaria avente ad oggetto: "SERVIZI DI ASSISTENZA SPECIALISTICA ALL'UTENTE e di ASSISTENZA SISTEMISTICA A SUPPORTO DEL CED DEL GRUPPO ENAV S.P.A."

2.2 IQ2 - Turn over del personale

Con questo indicatore si misurano le sostituzioni di tutte le risorse, su iniziativa del fornitore, che si occupa delle attività oggetto del contratto, che ricopre ruoli di interfaccia verso ENAV e del responsabile delle attività contrattuali. Applicabile ai servizi ed alle attività di gestione e governo della fornitura.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Utilizzazione delle risorse
Aspetto da valutare	Turn over del personale: numero di risorse sostituite su iniziativa del Fornitore nel periodo di riferimento.		
Unità di misura	Risorsa sostituita	Fonte dati	Lettere di notifica di sostituzione di risorse da parte del Fornitore
Periodo di riferimento	Semestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Semestrale
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Numero di sostituzioni effettuate su iniziativa del Fornitore nel periodo di riferimento (N_Sostit); si precisa che il valore di soglia è riferito al complesso dei servizi. 		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IQ2 = N_Sostit$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	1		
Azioni contrattuali	per ogni risorsa eccedente il valore di soglia previsto ENAV applicherà una penale pari a € 500,00		
Eccezioni	Nessuna		

Gara a Rilevanza Comunitaria avente ad oggetto: "SERVIZI DI ASSISTENZA SPECIALISTICA ALL'UTENTE e di ASSISTENZA SISTEMISTICA A SUPPORTO DEL CED DEL GRUPPO ENAV S.P.A."

2.3 IQ3 - Turn over concordato del personale

Con questo indicatore si misurano le sostituzioni di tutte le risorse, su iniziativa del fornitore ma con il consenso scritto di ENAV, che si occupa delle attività oggetto del contratto. Applicabile ai servizi ed alle attività di gestione e governo della fornitura.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Utilizzazione delle risorse
Aspetto da valutare	Turn over del personale: numero di risorse sostituite su iniziativa del Fornitore nel periodo di riferimento.		
Unità di misura	Risorsa sostituita	Fonte dati	Lettere di notifica di sostituzione di risorse da parte del Fornitore con il consenso di ENAV
Periodo di riferimento	Semestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Semestrale
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Numero di sostituzioni effettuate su iniziativa del Fornitore, con il consenso di ENAV, nel periodo di riferimento (N_Sostit); si precisa che il valore di soglia è riferito al complesso dei servizi. 		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IQ3 = N_Sostit$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	≤ 1		
Azioni contrattuali	per ogni risorsa eccedente il valore di soglia previsto ENAV applicherà una penale pari a € 300,00		
Eccezioni	Nessuna		

Gara a Rilevanza Comunitaria avente ad oggetto: "SERVIZI DI ASSISTENZA SPECIALISTICA ALL'UTENTE e di ASSISTENZA SISTEMISTICA A SUPPORTO DEL CED DEL GRUPPO ENAV S.P.A."

2.4 IQ5 - Inserimento risorse

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Il tempo massimo di inserimento delle risorse dalla richiesta della Committente		
Unità di misura	Giorni lavorativi	Fonte dati	Lettera di richiesta di nuova risorsa da parte di ENAV.
Periodo di riferimento	Semestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Semestrale
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> • Data di inserimento nuova risorsa (Data_inser_ris) • Data di richiesta di una nuova risorsa da parte di ENAV (Data_rich) Si precisa che il valore di soglia è riferito al singolo intervento		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IQ5 = (Data_inser_ris - Data_rich)$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	IQ5 in caso di richiesta di inserimento ≤ 5		
Azioni contrattuali	per ogni giorno di ritardo eccedente il valore di soglia previsto ENAV applicherà una penale pari a € 500,00		
Eccezioni	Nessuna		

Gara a Rilevanza Comunitaria avente ad oggetto: "SERVIZI DI ASSISTENZA SPECIALISTICA ALL'UTENTE e di ASSISTENZA SISTEMISTICA A SUPPORTO DEL CED DEL GRUPPO ENAV S.P.A."

2.5 IQ6 – Grado di soddisfazione dell'utenza finale

Questo indicatore è applicabile a tutti i servizi; la rilevazione deve essere effettuata in base allo standard UNI 11098 (dicembre 2003) – *Linee guida per la rilevazione della soddisfazione del cliente e per la misurazione degli indicatori del relativo processo.*

L'indicatore si applica unicamente per **Servizi di Assistenza Specialistica all'utenza.**

Caratteristica	Funzionalità	Sottocaratteristica	Accuratezza
Aspetto da valutare	Soddisfazione degli utenti		
Unità di misura	Numeri positivi su scala da [0, 10]	Fonte dati	Questionari
Periodo di riferimento	L'anno precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Annuale
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> • Punteggio della singola domanda del questionario (<i>punteggio_i</i>) • Numero di domande del questionario (<i>Ndomande</i>) • Numero totale di questionari (<i>Nquestionari</i>) 		
Regole di campionamento	Va scelto un campione significativo degli utenti dei servizi della fornitura da intervistare da concordare con ENAV e che orientativamente sarà pari al 10% del totale		
Formula	$IQ6 = \frac{\sum_1^{Nquestionari} Punt_quest_j}{Nquestionari} \quad \text{dove} \quad Punt_quest = \frac{\sum_1^{Ndomande} punteggiq}{Ndomande}$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come già descritto nel precedente paragrafo 1.3.2 (Arrotondamenti)		
Valore di soglia	≥ 8		
Azioni contrattuali	per ogni punto o frazione, di media, inferiore al valore di soglia previsto ENAV applicherà una penale pari a € 5.000,00		
Eccezioni	Nessuna		

Gara a Rilevanza Comunitaria avente ad oggetto: "SERVIZI DI ASSISTENZA SPECIALISTICA ALL'UTENTE e di ASSISTENZA SISTEMISTICA A SUPPORTO DEL CED DEL GRUPPO ENAV S.P.A."

2.6 IQ9 - Qualità delle risorse proposte

Questo indicatore misura il numero di curriculum accettati sul totale dei curriculum proposti nel corso dell'erogazione dei servizi.

Caratteristica	Funzionalità	Sottocaratteristica	Adeguatezza
Aspetto da valutare	Adeguatezza dei curriculum proposti		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Lettere di notifica al Fornitore di non accettazione di un curriculum Lettera del Fornitore di notifica del cv
Periodo di riferimento	Semestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Semestrale
Dati elementari da rilevare	Numero di curriculum accettati (N_curriculum_accettati) Numero di curriculum proposti (N_curriculum)		
Regole di campionamento	Vanno considerati tutti i curriculum presentati dal Fornitore nel periodo di riferimento		
Formula	$IQ9 = \frac{N_curriculum_accettati}{N_curriculum} \times 100$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come già descritto nel precedente paragrafo 1.3.2 (Arrotondamenti).		
Valore di soglia	> 80%		
Azioni contrattuali	per ogni punto percentuale inferiore al valore di soglia previsto, ENAV applicherà una penale pari a € 300,00		
Eccezioni	Nessuna		

Gara a Rilevanza Comunitaria avente ad oggetto: "SERVIZI DI ASSISTENZA SPECIALISTICA ALL'UTENTE e di ASSISTENZA SISTEMISTICA A SUPPORTO DEL CED DEL GRUPPO ENAV S.P.A."

2.7 IQ10 – Estensione dell'orario di servizio

Questo indicatore misura il rispetto delle richieste di prolungamento/estensione dell'orario di servizio.

Caratteristica	Funzionalità	Sottocaratteristica	Adeguatezza
Aspetto da valutare	Disponibilità del Fornitore ad accettare delle richieste (pervenute nel rispetto del tempo di preavviso) di prolungamento/estensione dell'orario di servizio.		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Comunicazione al Fornitore di richiesta di prolungamento/estensione dell'orario di servizio Consuntivo attività
Periodo di riferimento	Semestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Semestrale
Dati elementari da rilevare	Numero di richieste di prolungamento/estensione dell'orario di servizio soddisfatte (N_richieste_prolung_accettate) Numero di richieste di prolungamento/estensione dell'orario di servizio inoltrate al Fornitore (N_richieste_prolung)		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le richieste di prolungamento orario avanzate nel periodo di riferimento, comprese quelle fuori orario standard, dei fine settimana e dei festivi.		
Formula	$IQ10 = \frac{N_richieste_prolung_accettate}{N_richieste_prolung} \times 100$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come già descritto nel precedente paragrafo 1.3.2 (Arrotondamenti).		
Valore di soglia	=100%		
Azioni contrattuali	per ogni punto percentuale inferiore al valore di soglia previsto, ENAV applicherà una penale pari a € 400,00		
Eccezioni	Nessuna		

Gara a Rilevanza Comunitaria avente ad oggetto: "SERVIZI DI ASSISTENZA SPECIALISTICA ALL'UTENTE e di ASSISTENZA SISTEMISTICA A SUPPORTO DEL CED DEL GRUPPO ENAV S.P.A."

2.8 IQ11 – Predisposizione sale e corretto funzionamento delle apparecchiature

Si precisa che, ai fini del calcolo del livello di servizio, non si dovrà tener conto delle richieste effettuate e successivamente annullate dall'utente e che la misurazione e la rendicontazione del livello di servizio dovrà essere effettuata distintamente per ciascun "supporto tecnologico" gestito.

L'indicatore si applica unicamente per Servizi di Assistenza Specialistica all'utenza.

Caratteristica	Funzionalità	Sotto caratteristica	Accuratezza
Aspetto da valutare	Efficacia nel predisporre le sale ed il corretto funzionamento delle apparecchiature		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Piano degli interventi
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Numero sale predisposte e/o apparecchiature funzionanti correttamente nei tempi previsti (<i>N_app_ok</i>) Numero totale richieste di sale predisposte e/o apparecchiature funzionanti (<i>Ntotale_richieste_app</i>) 		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le richieste, inserite nel calendario con riferimento al periodo di riferimento, di utilizzo dei supporti tecnologici		
Formula	$IQ11 = \frac{N_app_ok}{Ntotale_richieste_app} \times 100$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come già descritto nel precedente paragrafo 1.3.2 (Arrotondamenti).		
Valore di soglia	≥ 97,0%		
Azioni contrattuali	per ogni punto percentuale inferiore al valore di soglia previsto, ENAV applicherà una penale pari a € 100,00		
Eccezioni	Nessuna		

Gara a Rilevanza Comunitaria avente ad oggetto: "SERVIZI DI ASSISTENZA SPECIALISTICA ALL'UTENTE e di ASSISTENZA SISTEMISTICA A SUPPORTO DEL CED DEL GRUPPO ENAV S.P.A."

3 INDICATORI DI QUALITÀ AGGIUNTIVI

Il Fornitore in sede di Offerta potrà proporre indicatori di qualità (IQA) aggiuntivi con relative soglie, inerenti tra gli altri, i servizi di **Assistenza Specialistica all'utente**.

Il Fornitore si impegna ad adottare tali proposte senza oneri aggiuntivi, inserendole nel Piano della Qualità Generale della fornitura, e a migliorare, su richiesta di ENAV, le soglie minime indicate.

La revisione delle soglie di tali IQA potrà avvenire sia ad inizio fornitura che in corso d'opera anche sulla base dei risultati stessi della rilevazione.

4 LIVELLI DI SERVIZIO

Di seguito sono riportati i livelli di servizio richiesti. Tali livelli di servizio sono presentati secondo lo schema seguente:

Attività	Attività sottoposta a livello di servizio	Id
Call desk	Tempo di assegnazione della richiesta	LdS1
Help Desk	Tempi di intervento	LdS2
	Ripristino dell'operatività	LdS3
IMAC	Tempi di intervento	LdS2
Supporto all'informatica individuale	Tempi di intervento	LdS2

4.1 LdS1 – Tempo di assegnazione della richiesta

Si precisa che per assegnazione della chiamata si intende la registrazione dei dati relativi alla richiesta dell'utente sul sistema di tracciatura e la successiva assegnazione della richiesta al gruppo di competenza.

Il tempo di assegnazione della chiamata deve essere calcolato come differenza tra l'ora (hh/mm/ss) in cui è pervenuta la chiamata e l'ora (hh/mm/ss) in cui è stata assegnata al gruppo competente per la risoluzione. L'assegnazione deve essere effettuata attraverso il sistema di Tracciatura e, laddove concordato con ENAV, anche alle inbox di riferimento.

Gara a Rilevanza Comunitaria avente ad oggetto: "SERVIZI DI ASSISTENZA SPECIALISTICA ALL'UTENTE e di ASSISTENZA SISTEMISTICA A SUPPORTO DEL CED DEL GRUPPO ENAV S.P.A."

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempo necessario ad assegnare la richiesta di intervento		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Sistema di Tracciatura degli interventi
Periodo di riferimento	Semestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Semestre
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Data e Ora (hh/mm/ss) in cui è pervenuta la richiesta di intervento (Data_arrivo) Data Ora (hh/mm/ss) in cui la richiesta è stata assegnata al gruppo competente per la risoluzione (Data_assegnaz) Numero di richieste di intervento pervenute (N_richieste) 		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le richiesta utente pervenute nel periodo di riferimento		
Formule	$LdS1 - A = \frac{N_richiest\ e_severità\ 1_assegnate\ (T_assegn\ \leq 10\ min)}{N_richiest\ e_severità\ 1} \times 100$ $LdS1 - B = \frac{N_richiest\ e_severità\ 2_assegnate\ (T_assegn\ \leq 15\ min)}{N_richiest\ e_severità\ 2} \times 100$ $LdS1 - C = \frac{N_richiest\ e_severità\ 3_assegnate\ (T_assegn\ \leq 20\ min)}{N_richiest\ e_severità\ 3} \times 100$ <p>dove: $T_assegn = Data_assegnaz - Data_arrivo$</p>		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come già descritto nel precedente paragrafo 1.3.2 (Arrotondamenti).		
Valore di soglia	LdS1-A ≥ 95% LdS1-B ≥ 98% LdS1-C = 100%		

Gara a Rilevanza Comunitaria avente ad oggetto: "SERVIZI DI ASSISTENZA SPECIALISTICA ALL'UTENTE e di ASSISTENZA SISTEMISTICA A SUPPORTO DEL CED DEL GRUPPO ENAV S.P.A."

Azioni contrattuali	per ogni 0,1% peggiorativo della soglia minima, ENAV applicherà una penale pari allo 1,5% del corrispettivo dei servizi relativo al periodo di riferimento
Eccezioni	Nessuna

Gara a Rilevanza Comunitaria avente ad oggetto: "SERVIZI DI ASSISTENZA SPECIALISTICA ALL'UTENTE e di ASSISTENZA SISTEMISTICA A SUPPORTO DEL CED DEL GRUPPO ENAV S.P.A."

4.2 LdS2 – Tempi di intervento

Si precisa che:

- i tempi di intervento saranno misurati dal momento dell'assegnazione del ticket al servizio/gruppo di lavoro;
- la misurazione e la rendicontazione del livello di servizio dovrà essere effettuata distintamente per ciascun servizio/gruppo di lavoro.

Caratteristica	Efficienza	Sotto caratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempo di intervento on site		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Sistema di tracciatura degli interventi
Periodo di riferimento	- Trimestre precedente la rilevazione per sedi presidiate e non presidiate-	Frequenza di misurazione	Trimestrale per sedi presidiate e non presidiate Semestrale
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> • Data e Ora (hh/mm/ss) di assegnazione del ticket al servizio/gruppo di lavoro; (Data_assegnaz) • Data e Ora (hh/mm/ss) dell'intervento on site (Data_intervento) • Numero di richieste di intervento on site assegnate (N_richieste) 		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le richiesta pervenute dall'utenza e assegnate a ciascun servizio/gruppo di lavoro nel periodo di riferimento, attraverso lo strumento di tracciatura per cui sia necessario un intervento on site		

Gara a Rilevanza Comunitaria avente ad oggetto: "SERVIZI DI ASSISTENZA SPECIALISTICA ALL'UTENTE e di ASSISTENZA SISTEMISTICA A SUPPORTO DEL CED DEL GRUPPO ENAV S.P.A."

Formule	<p>Interventi on site Severità 1</p> $\text{LdS2 - A} = \frac{\text{Nrichieste_sp_interv_onsite_severità1 (T_intervento} \leq 15 \text{ min)}}{\text{Nrichieste_sp_interv_onsite_severità1}} \times 100$ $\text{LdS2 - B} = \frac{\text{Nrichieste_sp_interv_onsite_severità1 (T_intervento} \leq 30 \text{ min)}}{\text{Nrichieste_sp_interv_onsite_severità1}} \times 100$ $\text{LdS2 - C} = \frac{\text{Nrichieste_snp_interv_onsite_severità1 (T_intervento} \leq 90 \text{ min)}}{\text{Nrichieste_snp_interv_onsite_severità1}} \times 100$ $\text{LdS2 - D} = \frac{\text{Nrichieste_snp_interv_onsite_severità1 (T_intervento} \leq 120 \text{ min)}}{\text{Nrichieste_snp_interv_onsite_severità1}} \times 100$ <p>Interventi on site Severità 2</p> $\text{LdS2 - E} = \frac{\text{Nrichieste_sp_interv_onsite_severità2 (T_intervento} \leq 30 \text{ min)}}{\text{Nrichieste_sp_interv_onsite_severità2}} \times 100$ $\text{LdS2 - F} = \frac{\text{Nrichieste_sp_interv_onsite_severità2 (T_intervento} \leq 60 \text{ min)}}{\text{Nrichieste_sp_interv_onsite_severità2}} \times 100$ $\text{LdS2 - G} = \frac{\text{Nrichieste_sp_interv_onsite_severità3 (T_intervento} \leq 60 \text{ min)}}{\text{Nrichieste_sp_interv_onsite_severità3}} \times 100$ $\text{LdS2 - H} = \frac{\text{Nrichieste_sp_interv_onsite_severità3 (T_intervento} \leq 120 \text{ min)}}{\text{Nrichieste_sp_interv_onsite_severità3}} \times 100$ <p>Interventi on site Severità 3</p> $\text{LDS2-I} = \frac{\text{Nrichieste_snp_interv_onsite_severità 2/3 (T_intervento} \leq 120 \text{ min)}}{\text{Nrichieste_snp_interv_onsite_severità 2/3}} \times 100$ $\text{LDS2-L} = \frac{\text{Nrichieste_snp_interv_onsite_severità 2/3 (T_intervento} \leq 180 \text{ min)}}{\text{Nrichieste_snp_interv_onsite_severità 2/3}} \times 100$
----------------	---

Gara a Rilevanza Comunitaria avente ad oggetto: "SERVIZI DI ASSISTENZA SPECIALISTICA ALL'UTENTE e di ASSISTENZA SISTEMISTICA A SUPPORTO DEL CED DEL GRUPPO ENAV S.P.A."

Formule	
	$\text{LDS2-M} = \frac{\text{Nrichieste_snp_interv_onsite_severità } 2/3 \text{ (T_intervento} \leq 2\text{GL)}}{\text{Nrichieste_snp_interv_onsite_severità } 2/3} \times 100$ <p>essendo 2GL = 2 giorni lavorativi dalla richiesta</p>
	$\text{LDS2-N} = \frac{\text{Nrichieste_snp_interv_onsite_severità } 2/3 \text{ (T_intervento} \leq 3\text{GL)}}{\text{Nrichieste_snp_interv_onsite_severità } 2/3} \times 100$ <p>essendo 3GL = 3 giorni lavorativi dalla richiesta</p>
	dove: $T_int\ ervento = Data_int\ ervento - Data_assegnaz$
	<p>NOTA:</p> <ul style="list-style-type: none"> • gli indicatori LdS2-A, LdS2-B, LdS2-E, LdS2-F, LdS2-G, LdS2-H si riferiscono a sedi presidiate • gli indicatori LdS2-C, LdS2-D, LdS2-I, LdS2-L si riferiscono a sedi non presidiate • gli indicatori LdS2-M, LdS2-N si riferiscono a sedi provinciali

Gara a Rilevanza Comunitaria avente ad oggetto: "SERVIZI DI ASSISTENZA SPECIALISTICA ALL'UTENTE e di ASSISTENZA SISTEMISTICA A SUPPORTO DEL CED DEL GRUPPO ENAV S.P.A."

Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come già descritto nel precedente paragrafo 1.3.2 (Arrotondamenti).
Valore di soglia	<p>LdS2-A \geq 96%</p> <p>LdS2-B \geq 97%</p> <p>LdS2-C \geq 98%</p> <p>LdS2-D = 100%</p> <p>LdS2-E \geq 90%</p> <p>LdS2-F \geq 93%</p> <p>LdS2-G \geq 95%</p> <p>LdS2-H = 100%</p> <p>LdS2-I \geq 85%</p> <p>LdS2-L \geq 90%</p> <p>LdS2-M \geq 95%</p> <p>LdS2-N = 100%</p>
Azioni contrattuali	per ogni 0,1% peggiorativo della soglia minima, ENAV applicherà una penale pari allo 1,5% del corrispettivo dei servizi relativo al periodo di riferimento
Eccezioni	Nessuna

Gara a Rilevanza Comunitaria avente ad oggetto: "SERVIZI DI ASSISTENZA SPECIALISTICA ALL'UTENTE e di ASSISTENZA SISTEMISTICA A SUPPORTO DEL CED DEL GRUPPO ENAV S.P.A."

4.3 LdS3 – Ripristino dell'operatività

Si precisa che:

- i tempi di presa in carico saranno misurati dal momento dell'assegnazione del ticket al servizio/gruppo di lavoro;
- in caso di problematiche di particolare rilevanza (es. interventi legati alla diffusione di virus su un elevato numero di utenti) potranno essere concordate modalità e tempi di ripristino diversi da quanto indicato;
- i tempi di ripristino devono essere misurati al netto dei tempi del fornitore hw/sw;
- la misurazione e la rendicontazione del livello di servizio dovrà essere effettuata distintamente per ciascun servizio/gruppo di lavoro;
- i Livelli di Servizio LdS3-A, LdS3-B, LdS3-C, LdS3-D, LdS3-E, LdS3-F sono riferibili ai servizi di Service Desk;
- i Livelli di Servizio LdS3-A_{SS}, LdS3-B_{SS}, LdS3-C_{SS}, LdS3-D_{SS}, sono esclusi NON Applicabili per la fornitura citata nel presente Lotto 1 – .

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempo di ripristino dell'operatività		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Sistema di tracciatura degli interventi
Periodo di riferimento	Semestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Semestrale

Gara a Rilevanza Comunitaria avente ad oggetto: "SERVIZI DI ASSISTENZA SPECIALISTICA ALL'UTENTE e di ASSISTENZA SISTEMISTICA A SUPPORTO DEL CED DEL GRUPPO ENAV S.P.A."

Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> • Data e Ora (hh/mm/ss) dall'assegnazione del ticket al servizio/gruppo di lavoro (Data_assegnaz) • Data e Ora (hh/mm/ss) di risoluzione del ticket (Data_risol_tkt) • Numero di ticket assegnati al servizio/gruppo di lavoro (N_interventi_ripristino) • Tempi di ripristino del fornitore hw/sw (T_forn_est) <i>(solo per le attività di help desk con il coinvolgimento di un fornitore esterno)</i> • Tempi di approvvigionamento delle parti da sostituire (T_approv) <i>(solo per le attività di manutenzione hw nel caso in cui si ricorra ad approvvigionamento)</i>
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le richieste pervenute dall'utenza e assegnate a ciascun servizio/gruppo di lavoro nel periodo di riferimento, attraverso lo strumento di tracciatura, per cui sia necessario un intervento di ripristino dell'operatività

Gara a Rilevanza Comunitaria avente ad oggetto: "SERVIZI DI ASSISTENZA SPECIALISTICA ALL'UTENTE e di ASSISTENZA SISTEMISTICA A SUPPORTO DEL CED DEL GRUPPO ENAV S.P.A."

Formule	$LdS3 - A = \frac{N_{interventi_ripristi_no_severità1} (T_{intervento} \leq 4ore)}{N_{interventi_ripristi_no_severità1}} \times 100$ $LdS3 - A_{ss} = \frac{N_{interventi_ripristi_no_severità1} (T_{intervento} \leq 1ora)}{N_{interventi_ripristi_no_severità1}} \times 100$ $LdS3 - B = \frac{N_{interventi_ripristi_no_severità1} (T_{intervento} \leq 6ore)}{N_{interventi_ripristi_no_severità1}} \times 100$ $LdS3 - B_{ss} = \frac{N_{interventi_ripristi_no_severità1} (T_{intervento} \leq 2ore)}{N_{interventi_ripristi_no_severità1}} \times 100$ $LdS3 - C = \frac{N_{interventi_ripristi_no_severità2/3} (T_{intervento} \leq 6ore)}{N_{interventi_ripristi_no_severità2/3}} \times 100$ $LdS3 - C_{ss} = \frac{N_{interventi_ripristi_no_severità2/3} (T_{intervento} \leq 2ore)}{N_{interventi_ripristi_no_severità2/3}} \times 100$ $LdS3 - D = \frac{N_{interventi_ripristi_no_severità2/3} (T_{intervento} \leq 10ore)}{N_{interventi_ripristi_no_severità2/3}} \times 100$ $LdS3 - D_{ss} = \frac{N_{interventi_ripristi_no_severità2/3} (T_{intervento} \leq 4ore)}{N_{interventi_ripristi_no_severità2/3}} \times 100$ $LdS3 - E = \frac{N_{interventi_ripristi_no_sedi_provinciali} (T_{intervento} \leq 2GL)}{N_{interventi_ripristi_no_sedi_provinciali}} \times 100$ <p>essendo 2GL = 2 giorni lavorativi dall'assegnazione del ticket</p> $LdS3 - F = \frac{N_{interventi_ripristi_no_sedi_provinciali} (T_{intervento} \leq 3GL)}{N_{interventi_ripristi_no_sedi_provinciali}} \times 100$ <p>essendo 3GL = 3 giorni lavorativi dall'assegnazione del ticket</p> <p>dove: $T_{intervento} = (Data_risol_tk - Data_assegnaz) - (T_{forn_est} + T_{approv})$</p>
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come già descritto nel precedente paragrafo 1.3.2 (Arrotondamenti)

Gara a Rilevanza Comunitaria avente ad oggetto: "SERVIZI DI ASSISTENZA SPECIALISTICA ALL'UTENTE e di ASSISTENZA SISTEMISTICA A SUPPORTO DEL CED DEL GRUPPO ENAV S.P.A."

Valore di soglia	<p>LdS3-A \geq 98%</p> <p>LdS3-A_{SS} \geq 98%</p> <p>LdS3-B = 100%</p> <p>LdS3-B_{SS} = 100%</p> <p>LdS3-C \geq 94%</p> <p>LdS3-C_{SS} \geq 94%</p> <p>LdS3-D = 100%</p> <p>LdS3-D_{SS} = 100%</p> <p>LdS3-E \geq 75%</p> <p>LdS3-F = 100%</p>
Azioni contrattuali	per ogni 0,1% peggiorativo della soglia minima, ENAV applicherà una penale pari allo 1,5% del corrispettivo dei servizi relativo al periodo di riferimento
Eccezioni	Nessuna

Gara a Rilevanza Comunitaria avente ad oggetto: "SERVIZI DI ASSISTENZA SPECIALISTICA ALL'UTENTE e di ASSISTENZA SISTEMISTICA A SUPPORTO DEL CED DEL GRUPPO ENAV S.P.A."

4.4 Quadro riepilogativo delle severità

Viene fornita una classificazione di massima delle severità assegnate alle singole richieste di intervento. Si precisa che abitualmente tale severità è attribuita privilegiando la classificazione in base alla tipologia di utente.

Tale classificazione potrà essere rivista nel corso della fornitura anche tenendo conto dell'evoluzione tecnologica dei sistemi, delle applicazioni e dei prodotti hardware e software in uso presso ENAV.

Si precisa, inoltre, che alla data di start up della fornitura l'attribuzione delle severità di seguito riportata potrà essere rivista su richiesta di ENAV.

Descrizione attività di Servizi di Service Desk	Postazioni di lavoro
Interventi per utenti VIP	Severità 1
Interventi legati a servizi infrastrutturali che impattano sull'operatività di un numero di utenti >10	Severità 1
Interventi legati alle apparecchiature dell'Aula informatizzata durante le sessioni formative	Severità 1
Interventi critici per utenti standard	Severità 2
Interventi legati a servizi infrastrutturali che impattano sull'operatività di un numero di utenti compreso tra 2 e 10	Severità 2
Richieste relative al collaudo di eventuali nuove apparecchiature	Severità 2
Interventi legati a richieste di utenti standard	Severità 3
Interventi legati all'operatività di rete della singola PDL	Severità 3
Richieste relative alla predisposizione delle postazioni di lavoro per la successiva donazione a terzi	Severità 3