

SLA ID	Descrizione	Ambiente	Obiettivo	Finestra di Calcolo	Modalità di calcolo	Associazione SLA-Penali							
SLA 1	Disponibilità dei sistemi e sottosistemi	Mainframe (MVS e VM)	99,95%	Finestra temporale di calcolo dello SLA: MENSILE Note: misurazione avviene sul singolo ambiente operativo, lo SLA è raggiunto solo se raggiunto su tutti gli ambienti operativi es server, sistemi o sottosistemi	Formula: Tempo totale di disponibilità / Totale Tempo di esercizio (tempo di esercizio: tempo totale di disponibilità prevista per il sistema negli orari di servizio al netto dei fermi programmati)	P-M1							
SLA 2		CICS	98,50%										
SLA 3		DB2	99,90%										
SLA 4		IMS	99,50%										
SLA 5		VTAM	99,90%										
SLA 6		RACF	99,95%										
SLA 7		TSO	98,50%										
SLA 8		Server Farm Produzione	99,85%										
SLA 9		Application Servers & DB Server	99,00%										
SLA 10		Ambienti di Test - ServerFarm	95,00%										
SLA 11		Ambienti di sviluppo - ServerFarm	95,00%										
SLA 12		Core Network	99,80%										
SLA 13		Active Directory	99,00%										P-A1
SLA 14		Unix	99,90%										
SLA 15		Application Servers & DB servers UNIX	99,00%										
SLA 16		Ambienti di Test - Unix	95,00%										
SLA 17		Ambienti di sviluppo - Unix	95,00%										
SLA 18	Tempi di risposta	CICS	2 secondi, 98% delle Transazioni	Finestra temporale di calcolo dello SLA: MENSILE Note: modalità di rilevazione per ciascun sistema definiti in sede di avvio servizio (tempo di refresh end user screen da comando di refresh - da punti di misura definiti)	Formula = Transazioni completate entro i target di Performance di Tempo di Risposta / Totale Transazioni	P-M1							
SLA 19		IMS	3 secondi, 97% delle Transazioni										
SLA 20		TSO	15 secondi, 97% delle Transazioni										
SLA 21		Server Farm	3 secondi, 95% delle Transazioni										
SLA 22		Unix	3 secondi, 95% delle Transazioni									P-U1	
SLA 23	Rispetto Tempi di esecuzione di operazioni	Mainframe	Backup	99% di operazioni eseguite nei tempi previsti	Finestra temporale di calcolo dello SLA: MENSILE Fonti dati: sistemi continui di rilevazione preposti	Formula: Numero operazioni completate entro i tempi previsti / Numero Totale delle operazioni pianificate	P-M3						
SLA 24			Batch Cycles	90% di operazioni eseguite nei tempi previsti									
SLA 25			Output	95% di operazioni eseguite nei tempi previsti									
SLA 26		Server Farm	Backup	99% di operazioni eseguite nei tempi previsti									
SLA 27			Batch Cycles	90% di operazioni eseguite nei tempi previsti									
SLA 28			Output	95% di operazioni eseguite nei tempi previsti									
SLA 29		Unix	Backup	99% di operazioni eseguite nei tempi previsti									
SLA 30			Batch Cycles	90% di operazioni eseguite nei tempi previsti									
SLA 31			Output	95% di operazioni eseguite nei tempi previsti								P-U3	

SLA ID	Descrizione	Ambiente	Obiettivo		Finestra di Calcolo	Modalità di calcolo	Associazione SLA-Penali								
SLA 32	Tempo medio di ripristino	Mainframe	Urgente	risoluzione entro 2h per il 95% dei problemi	Finestra Temporale di Calcolo: MENSILE Note: calcolo da rilevazione problema a conferma ripristino avvenuto, problemi includono degradazioni di performance e fermi totali, i dettagli per il monitoraggio tecnico degli SLA verranno dettagliati in sede di avvio del servizio	Formula: Problemi risolti entro soglia / Totale problemi	P-M2								
SLA 33			Alta	risoluzione entro 4h per il 95% dei problemi											
SLA 34			Media	risoluzione entro 8h per il 95% dei problemi											
SLA 35			Bassa	risoluzione entro 1g per il 95% dei problemi											
SLA 36		Server Farm	Urgente	risoluzione entro 2h per il 95% dei problemi					PW2						
SLA 37			Alta	risoluzione entro 4h per il 95% dei problemi											
SLA 38			Media	risoluzione entro 8h per il 95% dei problemi											
SLA 39			Bassa	risoluzione entro 1g per il 95% dei problemi											
SLA 40		Unix	Urgente	risoluzione entro 2h per il 95% dei problemi					P-U2						
SLA 41			Alta	risoluzione entro 4h per il 95% dei problemi											
SLA 42			Media	risoluzione entro 8h per il 95% dei problemi											
SLA 43			Bassa	risoluzione entro 1g per il 95% dei problemi											
SLA 44		Core Network & AD	Urgente	risoluzione entro 2h per il 95% dei problemi					P-A2						
SLA 45			Alta	risoluzione entro 4h per il 95% dei problemi											
SLA 46	Media		risoluzione entro 8h per il 95% dei problemi												
SLA 47	Bassa		risoluzione entro 1g per il 95% dei problemi												
SLA 48	Fermi	Mainframe	Durata Massima Fermi	il 98% dei fermi uguali o inferiori a 30 minuti restante 2% <= 5 ore	Finestra Temporale di Calcolo dello SLA: BIMESTRALE Note: misurazione avviene sul singolo ambiente operativo (es. server, sistema, sottosistema, ecc) lo SLA è raggiunto solo se raggiunto su tutti gli ambienti operativi es server o sistemi	Formula = Tempo medio di durata fermi non programmati	P-M2								
SLA 49			Numero Massimo Fermi	<=5 al bimestre											
SLA 50		Unix	Durata Massima Fermi	il 98% dei fermi uguali o inferiori a 30 minuti					P-U2						
SLA 51			Numero Massimo Fermi	<=5 al bimestre											
SLA 52		Server Farm	Durata Massima Fermi	il 98% dei fermi uguali o inferiori a 30 minuti					P-W2						
SLA 53			Numero Massimo Fermi	<=25 al bimestre											
SLA 54		Core Network & AD	Durata Massima Fermi	il 98% dei fermi uguali o inferiori a 30 minuti restante 2% <= 5 ore					P-A2						
SLA 55			Numero Massimo Fermi	<=5 al bimestre											

SLA ID	Descrizione	Ambiente	Obiettivo		Finestra di Calcolo	Modalità di calcolo	Associazione SLA-Penali						
SLA 56	Personale	tutti gli ambienti	turn over annuo massimo	10%	Finestra Temporale di Calcolo: ANNUALE Calcolo eseguito per ciascun ambiente, si applicano penali in base all'ambiente oggetto del presidio	Formula: Personale sostituito su iniziativa del fornitore / Personale totale allocato	P-M3	P-W3	P-U3	P-A3	P-D3	P-L3	
SLA 57		tutti gli ambienti	Richiesta sostituzione da INPS	10%		Formula: Personale sostituito su richiesta INPS / Personale totale allocato							
SLA 58		tutti gli ambienti	Tempo per avvio a regime risorsa	3 mesi		Formula: tempo medio di avvia a regime delle risorse sostituite (definizione di avvio a regime approvata da INPS)							
SLA 59		tutti gli ambienti	Rispetto del numero e tipologia di risorse da allocare per fascia oraria	100% delle risorse minime previste allocate	Finestra Temporale di Calcolo: MENSILE Calcolo eseguito per ciascun ambiente, si applicano penali in base all'ambiente oggetto del presidio	Formula: risorse allocate / risorse previste							
SLA 60	Rispetto Tempi di esecuzione attività di change, test e release	tutti gli ambienti		95% delle attività eseguite nei tempi concordati di volta in volta tra fornitore ed INPS	Finestra Temporale di Calcolo: MENSILE	Formula: Numero attività completate entro i tempi concordati/ Numero Totale delle attività svolte				P-C1			
SLA 61	Amministrazione del Servizio	tutti gli ambienti	Disponibilità servizio di reperibilità	100% entro 1 ora dalla chiamata	Finestra Temporale di Calcolo: AD EVENTO	n.a.	0,8‰ del valore del canone bimestrale						
SLA 62		tutti gli ambienti		Rispetto Tempi previsti per: Nomine, attività concordate nel Piano di Progetto ed produzione Reportistica o Documentazione di Servizio	100%	Finestra Temporale di Calcolo: ad Evento esempi di eventi/deliverable: Nomina Referente del Fornitore Consegna della documentazione prevista contrattualmente o di quella concordata (documentazione operativa, rendicontazioni, statistiche, Piani di Progetto, Piani delle attività, etc...) Messa a disposizione della reportistica nota: lo SLA e la relativa penale si applica anche alla esecuzione di qualsiasi attività attinenti la delivery e l'organizzazione del servizio concordate tra INPS ed il Fornitore	n.a.	0,8‰ del valore del canone bimestrale					
SLA 63		tutti gli ambienti	Eventi esclusi dal calcolo degli SLA e non autorizzati formalmente dall'Istituto	0%	Finestra Temporale di Calcolo: AD EVENTO	Formula: Numero di eventi esclusi dal calcolo degli SLA e non autorizzati formalmente dall'Istituto	0,8‰ del valore del canone bimestrale						
SLA 64	Rispetto dei tempi di completamento delle milestone progettuali Per attività a Consumo	n.a.	Rilevazione per singola milestone prevista dal piano di lavoro concordato in sede di avvio dei singoli progetti	100%	Finestra Temporale di Calcolo: AD EVENTO	n.a.	0,5‰ per giorno di ritardo del valore del valore della milestone						

SLA ID	Descrizione	Ambiente	Obiettivo		Finestra di Calcolo	Modalità di calcolo	Associazione SLA-Penali					
SLA 65	Tempi di Risoluzione dei Problemi	PC & LAN	Urgenti	risoluzione entro 2h per il 95% dei problemi	Finestra Temporale di Calcolo: MENSILE	Formula: Numero Problemi risolti entro i tempi / Totale Problemi (per classe di Priorità)					P-D1	P-L1
SLA 66			Alta	risoluzione entro 4h per il 95% dei problemi								
SLA 67			Media	risoluzione entro 8h per il 95% dei problemi								
SLA 68			Bassa	risoluzione entro 1g per il 95% dei problemi								
SLA 69	Tempestività completamento delle operazioni	PC & LAN	installazioni	3gg, 95% delle operazioni	Finestra Temporale di Calcolo: MENSILE	Formula: Numero operazioni completate entro i tempi previsti/ Numero Totale delle operazioni svolte					P-D2	
SLA 70			creazione utente	4h, 80% delle operazioni								
SLA 71			reset pwd	1h, 95% delle operazioni								
SLA 72			MAC	5 giorni, 80% delle operazioni								
SLA 73			MAC sw LAN	1gg, 90% delle operazioni								
SLA 74			cancellazione user account	1h, 100% delle operazioni								
SLA 75	virus file release	1giorno da rilascio da vendor sw,95% delle operazioni								P-D-2		
SLA 76	Soddisfazione utente	PC & LAN	% clienti soddisf. o molto soddisf.	80%	finestra rilevazione semestrale	Formula: % di clienti soddisfatti o molto soddisfatti					P-D3	P-L3
SLA 77	LAN Availability	LAN	LAN Availability media della Sede	99,90%	Finestra Temporale di Calcolo: MENSILE Calcolata sulla singola Sede	Formula: Tempo totale di disponibilità / Totale Tempo di esercizio						P - L1

ID Penale	tipologia	Ambiente	Prima Applicazione - per mille % del costo del servizio a canone	Applicazione Consecutiva - per mille % del costo del servizio a canone
P-M1	Availability e Tempi di Risposta	mainframe	0,90	1,00
P-M2	Risoluzione, ripartenza e downtime	mainframe	0,70	0,90
P-M3	Esecuzione operazioni e personale	mainframe	0,70	0,90
P-W1	Availability e Tempi di Risposta	ServerFarm	0,90	1,00
P-W2	Risoluzione, ripartenza e downtime	ServerFarm	0,80	1,00
P-W3	Esecuzione operazioni e personale	ServerFarm	0,90	1,00
P-A1	Availability e Tempi di Risposta	Core Net & AD	0,70	0,80
P-A2	Risoluzione, ripartenza e downtime	Core Net & AD	0,70	0,80
P-A3	Personale	Core Net & AD	0,60	0,60
P-C1	Esecuzione attività change test release etc.	Altro	1,00	1,00
P-D1	Risoluzione problemi	Desktop	0,60	0,60
P-D2	Esecuzione Operazioni	Desktop	0,40	0,60
P-D3	Personale e soddisfazione utente	Desktop	0,60	0,60
P-L1	Risoluzione problemi	LAN	0,40	0,60
P-L2	Esecuzione Operazioni	LAN	0,30	0,30
P-L3	Personale e soddisfazione utente	LAN	0,40	0,50
P-U1	Availability e Tempi di Risposta	Unix	0,90	0,90
P-U2	Risoluzione, ripartenza e downtime	Unix	0,70	0,90
P-U3	Esecuzione operazioni e personale	Unix	0,70	0,90

Richiesta con priorità **Urgente**:
 Richiesta con priorità **Alta**
 Richiesta con priorità **Media**
 Richiesta con priorità **Bassa**

dettaglio livelli di priorità

Urgente, attività indispensabile per garantire la continuità di servizio o il servizio stesso a una o più sedi e strutture
 Alta, attività necessaria per garantire la continuità di servizio o il servizio stesso a uno o più utenti di una sede/struttura
 media, attività indispensabile per garantire la continuità di servizio o il servizio stesso a un utente di sede o struttura
 Altre richieste