

SLA ID	Descrizione	Obiettivo		Finestra di Calcolo	Modalità di calcolo	Associazione SLA-Penali		
SLA 1	Tasso medio di risoluzione della prima chiamata	primi 4 mesi	40%		Formula: numero delle call risolte dagli operatori alla prima chiamata / totale calls	P-HD1		
		mesi successivi	aumento 5% al mese fino al 70%					
SLA 2	Tempo di risposta		<60 secondi 90% delle call		Finestra temporale di calcolo dello SLA: MENSILE	Formula: media dei tempi di risposta da parte dell'operatore per le chiamate al call center Formula: Tempo di disponibilità del call center / Tempo totale orario di servizio del call center	P-HD2	
SLA 3	Disponibilità Call Center		>= 99,5%					
SLA 4	Tasso di abbandono delle call		<5%					
SLA 5	Soddisfazione utente		80%	Finestra temporale di calcolo dello SLA: SEMESTRALE NOTA: modalità di rilevazione della soddisfazione saranno definite in sede di avvio del servizio	Formula: % di clienti soddisfatti o molto soddisfatti	P-HD3		
SLA 6	Call su problema ricorrente		10% il primo mese riduzioni 1% al mese fino al 5%	Finestra temporale di calcolo dello SLA: MENSILE	Formula: Numero call utenti su problema non risolto / Numero totale call (call di più utenti su stesso problema vengono conteggiate una sola volta nella frazione)			
SLA 7	Tempo di diagnosi ed smistamento	urgenti ed alta priorità	<30min - 95% delle volte					
		priorità media e bassa	<1h - 95% delle volte					
SLA 8	Tempo massimo di chiusura ticket per ticket di competenza help desk		<4h - 90% delle volte (dal 70% iniziale con incrementi di 5% al mese)	Finestra temporale di calcolo dello SLA: MENSILE	Formula: numero di richieste di competenza help desk risolte entro i tempi previsti / Numero totale richieste di competenza help desk	P-HD1		
SLA 9	Disponibilità dei sistemi di Monitoraggio		99,5%	Finestra temporale di calcolo dello SLA: MENSILE	Formula: Tempo totale di disponibilità / Totale Tempo di esercizio  (il tempo di esercizio: tempo totale di disponibilità prevista dei sistemi di monitoraggio negli orari di servizio al netto dei fermi programmati) (l'esercizio è definito come il corretto funzionamento di tutti i sistemi di monitoraggio e di tutti relativi agenti preposti al controllo delle risorse monitorate) (la disponibilità viene calcolata sul singolo sistema)	P-MON 1		
SLA 10	Personale	turn over annuo massimo	10%	Finestra Temporale di Calcolo: ANNUALE	Formula: Personale sostituito su iniziativa del fornitore / Personale totale allocato	P-HD2	P-MON 2	
SLA 11		Richiesta sostituzione da INPS	10%		Formula: Personale sostituito su richiesta INPS / Personale totale allocato			
SLA 12		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 13		Rispetto del numero e tipologia di risorse da allocare per fascia oraria	100% delle risorse minme previste allocate	Finestra Temporale di Calcolo: MENSILE	Formula: risorse allocate / risorse previste			

SLA ID	Descrizione	Obiettivo		Finestra di Calcolo	Modalità di calcolo	Associazione SLA-Penali	
SLA 14	Amministrazione del Servizio	Disponibilità servizio di reperibilità	100% entro 1 ora dalla chiamata	Finestra Temporale di Calcolo: AD EVENTO	na		
SLA 15		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 realtativa 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		
SLA 16		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		
SLA 17		Rilevazione per singola milestone prevista dal piano di lavoro concordato in sede di avvio dei singoli progetti	100%	Finestra Temporale di Calcolo: AD EVENTO			

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-HD1	Diagnosi e risoluzione	Tutti gli ambienti	0,70	1,00
P-HD2	Disponibilità servizio e qualità personale	Tutti gli ambienti	0,50	0,50
P-HD3	Soddisfazione utenza	Tutti gli ambienti	0,70	1,00
P-MON1	Availability	Tutti gli ambienti	0,70	1,00
P-MON2	Personale	Tutti gli ambienti	0,70	1,00

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/strutture  
 media, attività indispensabile per garantire la continuità di servizio o il servizio stesso a un utente di sede o struttura  
 Altre richieste