

ALLEGATO F
“Fac – simile schede SLA migliorativi”

12

Allegato F: Servizio di MAC e MAA

T1

Priorità	Tempi di riferimento accettazione/rifiuto	
	Misura in ore o giorni lavorativi - Dalla ricezione del problem report	
	Ottimale (80% dei problem report rispetto al totale dei problem report)	Allarme (100% dei problem report rispetto al totale dei problem report)
0-Emergenza	2 ore	4 ore
1-Grave	4 ore	8 ore
2-Normale	8 ore	16 ore

T2

Priorità	Tempi di riferimento chiusura o terminazione con difetto	
	Misura in ore o giorni lavorativi - Dalla ricezione del problem report nella Inbox allo stato "Chiuso" o "Intervento terminato con difetto"	
	Ottimale (80% dei problem report rispetto al totale dei problem report)	Allarme (100% dei problem report rispetto al totale dei problem report)
0-Emergenza	4 ore	8 ore
1-Grave	1 giorno	2 giorni
2-Normale	2 giorni	4 giorni

T3

Priorità	Tempi di riferimento	
	Misura in giorni lavorativi - Dalla richiesta di presa in carico del difetto alla fornitura della possibile soluzione al referente EQS	
	Ottimale (80% dei problem report rispetto al totale)	Allarme (100% dei problem report rispetto al totale)
0-Emergenza	1 giorno	3 giorni
1-Grave	5 giorni	10 giorni
2-Normale	10 giorni	20 giorni

T4

Attività	Tempi di riferimento	
	Misura in giorni lavorativi - dall'inoltro della RDA all'evento indicato	
	Ottimale (80% delle RDA rispetto al totale)	Allarme (100% delle RDA)
Richiesta RDA	3 giorni	5 giorni
Inizio realizzazione rispetto all'accettazione EQS	5 giorni	10 giorni
Rispetto tempo previsto di consegna al collaudo	1 giorno	5 giorni

T5

Attività	Misura in numero di collaudi tentati per ottenere l'approvazione di EQS (1=primo collaudo)	
	Ottimale (80% delle RDA rispetto al totale)	Allarme (100% delle RDA)
Numero collaudi	1	3

Allegato F: Servizio Nuovi Sviluppi, MEV

Attività	Tempi di riferimento	
	Misura in ore o giorni lavorativi – dall'inoltro della	
	Ottimale (80% delle RDM rispetto al totale)	Allarme (100% delle RDM)
Richiesta fattibilità	3 giorni	5 giorni
Consegna preventivo	3 giorni	5 giorni
Inizio realizzazione rispetto all'accettazione del Cliente	5 giorni	7 giorni

T1

Analisi	Ottimale (80% delle RDM rispetto al totale)	Allarme (100% delle RDM)
ARA	1	1,20
Riciclo presentazione analisi	1	3

T2

Collaudo	Ottimale (80% delle RDM rispetto al totale)	Allarme (100% delle RDM)
ARC	1	1,20
Numero collaudi	1	3

T3

Allegato F: Servizio Nuovi Sviluppi, NSS

Attività	Tempi di riferimento	
	Misura in ore o giorni lavorativi – dall'inoltro della RDS	
	Ottimale (80% delle RDM rispetto al totale)	Allarme (100% delle RDM)
Richiesta fattibilità	3 giorni	5 giorni
Consegna preventivo	10 giorni	15 giorni
Inizio realizzazione rispetto all'accettazione del Cliente	5 giorni	10 giorni

Analisi	Ottimale (80% delle RDS rispetto al totale)	Allarme (100% delle RDS)
ARA	1	1,2
Riciclo presentazione analisi	1	3

Collaudo	Ottimale (80% delle RDS rispetto al totale)	Allarme (100% delle RDS)
ARC	1	1,2
Numero collaudi	1	3