



**REGIONE BASILICATA**  
**UFFICIO AMMINISTRAZIONE**  
**DIGITALE**

**LIVELLI DI SERVIZIO RILEVATI**

<b>Fornitore:</b>	[digita qui il nome del fornitore]
<b>Prodotto:</b>	[digita qui il nome del prodotto software]
<b>Periodo:</b>	[digita qui il trimestre di riferimento] <b>trimestre</b>
<b>C.I.G./C.U.P.:</b>	[digita qui il codice unico di progetto]

**CONTROLLO DEL DOCUMENTO**

<b>APPROVAZIONI</b>			
	<b>Data</b>	<b>Autore</b>	
<b>Redatto da:</b>			
<b>Approvato da:</b>			
<b>VARIAZIONI</b>			
<b>Versione prec.</b>	<b>Data</b>	<b>Autore</b>	<b>Paragrafi modificati</b>
<b>DISTRIBUZIONE</b>			
	<b>Copia n°</b>	<b>Destinatario</b>	<b>Locazione</b>



---

## Indice

1. Introduzione .....	3
1.1 Riferimenti .....	3
1.2 Sistema di rilevamento dei dati .....	3
2. Descrizione del servizio .....	4
2.1 Indicatore xx .....	4
2.2 Descrizione del report .....	4
2.3 Valutazione del servizio nei periodi precedenti .....	4
2.4 Valutazione del servizio nel periodo di riferimento .....	4
3. Report .....	5
3.1 Report dei livelli di servizio .....	5
3.2 Report sull'utilizzo dei servizi .....	5
4. Allegati .....	6
5. Autorizzazioni .....	7



---

## 1. Introduzione

[Questo documento, si compone di report che documentano il rispetto dei livelli di servizio contrattuali che possono essere prodotti manualmente dal Fornitore o realizzati in modo automatico da applicazioni che eseguono la rilevazione dei dati elementari, l'elaborazione e la stampa degli indicatori.]

---

### 1.1 Riferimenti

[Specifica in questo paragrafo: il contratto, il progetto, ed eventualmente il sottoprogetto e/o le componenti di riferimento, per la rilevazione dei livelli di servizio in oggetto. Inoltre devono essere indicati la versione del "Piano della Qualità", e/o di altri documenti che descrivano al loro interno gli accordi sui livelli di servizio da osservare.]

---

### 1.2 Sistema di rilevamento dei dati

[Descrivi in questo paragrafo, il sistema di rilevazione dei dati elementari da utilizzare per il calcolo dei livelli di servizio evidenziando i processi automatici e manuali. Indica inoltre i processi di mitigazione dei rischi di errore dei processi manuali ed elenca le eventuali funzionalità messe a disposizione per l'accesso ai dati sui servizi.]



---

## 2. Descrizione del servizio

[Descrivi in questo capitolo, il servizio oggetto di monitoraggio. Il capitolo deve essere ripetuto per ogni servizio di tipo continuativo previsto contrattualmente e sottoposto a SLA e deve contenere le modalità generali di erogazione del servizio. Puoi usare come titolo del capitolo il nome stesso del servizio.]

---

### 2.1 Indicatore xx

[Il sottoparagrafo deve essere ripetuto per ogni indicatore previsto per lo specifico servizio e contiene una descrizione delle finalità, criteri di rilevazione dei dati elementari, eventuali regole di campionamento, modalità di calcolo, regole di arrotondamento, eventuale modalità di calcolo delle penali.]

---

### 2.2 Descrizione del report

[Fornisci informazioni sulla frequenza di consegna del report dello specifico servizio e una descrizione analitica degli elementi contenuti nel report.]

---

### 2.3 Valutazione del servizio nei periodi precedenti

[Presenta la sintesi sulla qualità di erogazione del servizio basata sugli indicatori misurati ed eventualmente su indagini di soddisfazione dell'utenza. Elenca le eventuali azioni correttive adottate evidenziandone l'efficacia.]

---

### 2.4 Valutazione del servizio nel periodo di riferimento

[Fornisci una interpretazione dei valori rilevati sui livelli di servizio, ed eventualmente individua e descrivi le azioni correttive di miglioramento da adottare nei periodi successivi.]



---

## 3. Report

---

### 3.1 Report dei livelli di servizio

[Riporta i prospetti di stampa sui quali sono evidenziati i valori dei livelli di servizio calcolati utilizzando i dati elementari rilevati nel periodo a cui si riferisce il rendiconto. Bisogna inoltre riportare i valori di soglia, lo scostamento calcolato tra valori rilevati e valori di soglia ed eventualmente l'ammontare delle penali quando previste.]

### 3.2 Report sull'utilizzo dei servizi

[Riporta i prospetti di stampa relativi ai servizi per i quali è richiesta la rendicontazione sull'intensità di utilizzo del servizio.]



## 4. Allegati

[questa sezione conterrà eventuali allegati. Nel caso in cui non fossero presenti allegati, la sezione può essere omessa.]

Progressivo	Descrizione Allegato
1	Allegato 1
n	Allegato n-esimo



## 5. Autorizzazioni

[digita qui eventuali note sulle autorizzazioni richieste. Ricorda che come previsto dalle "Linee Guida per la gestione dei contratti ICT" della Regione Basilicata, bisogna raccogliere le firme di approvazione del documento in base agli ambiti di competenza, ed ai livelli funzionali]

	LIVELLO FUNZIONALE	NOME	COGNOME	DATA	FIRMA
AMMINISTRAZIONE	Responsabile Funzione Operativa (FO)				
	Responsabile Funzione Tecnica (FT)				
	Responsabile del Procedimento Amministrativo /Contratto				
FORNITORE	Responsabile di contratto (PM)				