

APPENDICE 3

Indicatori di qualità della fornitura

INDICE

1	PREMESSA	3
1.1	Definizioni	3
1.2	Revisione dei requisiti di qualità.....	3
1.3	Strumenti per la misurazione e la rendicontazione dei requisiti di qualità	4
1.4	Rendicontazione dei requisiti di qualità.....	4
1.5	Arrotondamenti	4
1.6	Soglie migliorative.....	4
2	INDICATORI DI QUALITÀ GENERALI.....	5
2.1	IQ1 – Risorse inadeguate	6
2.2	IQ2 - Turn over del personale	7
2.3	IQ3 - Attivazione degli interventi	8
2.4	IQ4 - Inserimento delle risorse.....	9
2.5	IQ5 – Rilievi sulla fornitura	10
2.6	IQ6 – Grado di soddisfazione dell’utenza.....	11
2.7	IQ7 - Slittamento di scadenze contrattuali	12
2.8	IQ8 – Documenti non soddisfacenti.....	13
2.9	IQ9 – Adeguatezza delle risorse proposte.....	14
3	LIVELLI DI SERVIZIO	15
3.1	LdS1 – Disponibilità dei sistemi.....	16
3.2	LdS2 – Ripristino dell’operatività dei sistemi e degli apparati di rete	20
3.3	LdS3 – Esecuzione delle attività sui sistemi e sugli apparati di rete.....	22
3.4	LdS4 – Ripristino dell’operatività delle postazioni di lavoro	24
3.5	LdS5 – Esecuzione delle modifiche sulle postazioni di lavoro.....	26
3.6	LdS6 – Esecuzione delle attività di assistenza applicativa	28
3.7	LdS7 - Tempestività di risposta alle richieste effettuate via telefono	30
3.8	LdS8 - Tempestività di risposta alle richieste effettuate via e-mail.....	31
3.9	LdS9 – Tempestività di assegnazione delle richieste.....	32
3.10	LdS10 – Accuratezza di assegnazione delle richieste.....	33
3.11	LdS11 – Tempestività di presa in carico delle richieste	34
4	OBIETTIVI DI PRESTAZIONE.....	35

1 Premessa

Il presente documento definisce i requisiti di qualità della fornitura e le relative modalità di verifica e controllo.

Per la stipula del contratto, gli indicatori di qualità e i livelli di servizio qui descritti verranno, eventualmente, aggiornati allo scopo di recepire le migliori proposte in sede di offerta.

I requisiti di qualità della fornitura dovranno essere indicati nel Piano di Qualità Generale da sottoporre all'approvazione dell'Amministrazione.

Il Fornitore è tenuto, per l'intera durata dei servizi compreso il periodo transitorio, a rendicontare gli indicatori di qualità generali (IQ), i livelli di servizio (LdS) e gli indicatori di qualità aggiuntivi (IQA), nonché gli obiettivi di prestazione cui è legata una quota dei corrispettivi.

Durante il periodo transitorio, il mancato raggiungimento dei valori di soglia previsti per i livelli di servizio e per gli indicatori di qualità non sarà soggetto all'applicazione di penali, ma contribuirà alla determinazione del raggiungimento degli obiettivi di prestazione. Il Fornitore dovrà comunque impegnarsi al raggiungimento dei valori di soglia definiti ed ogni scostamento dovrà essere motivato e dettagliato formalmente nella specifica rendicontazione.

Si precisa che:

- con la dizione *ore* e/o *giorni* si intendono le ore e/o i giorni lavorativi, in funzione dell'orario di servizio stabilito nel Capitolato;
- con la dizione *mese* e/o *trimestre* e/o *semestre* viene indicato il mese e/o il trimestre e/o il semestre di calendario nell'ambito della durata contrattuale.

1.1 Definizioni

Periodo di riferimento	Arco di tempo entro il quale vengono rilevate le grandezze necessarie per la misurazione dei livelli di servizio erogati. Viene specificato per ogni indicatore di qualità (IQ) generale e per ogni livello di servizio (LdS).
Disponibilità giornaliera prevista	Arco di tempo, nell'ambito delle 24 ore, durante il quale un sistema o un sottosistema deve essere attivo; è delimitato da un orario di inizio e da un orario di fine espresso in hh.mm.ss.
Disponibilità giornaliera effettiva	Arco di tempo, nell'ambito delle 24 ore, nel quale un sistema o un sottosistema è stato attivo al netto delle interruzioni non programmate.
Requisiti di qualità	Insieme delle caratteristiche di qualità cogenti di un prodotto/servizio

1.2 Revisione dei requisiti di qualità

Durante l'intero periodo contrattuale, ciascun requisito di qualità potrà essere riesaminato su richiesta dell'Amministrazione; 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 requisiti di qualità eventualmente risultate non efficaci.

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

Il Fornitore si impegna ad erogare i servizi tenendo conto delle modifiche richieste dall'Amministrazione ed a recepirle nel Piano della Qualità Generale e/o di Obiettivo.

1.3 Strumenti per la misurazione e la rendicontazione dei requisiti di qualità

Nella stesura del Piano della Qualità, che sarà sottoposto all'approvazione dell'Amministrazione, il Fornitore dovrà dettagliare, per ciascun requisito di qualità, le fonti dati utilizzate per la raccolta dei dati elementari nonché gli strumenti per l'elaborazione delle informazioni di dettaglio.

Per consentire la verifica del rispetto dei requisiti di qualità contrattuali, il Fornitore si impegna a predisporre, senza alcun onere aggiuntivo per l'Amministrazione, idonei strumenti per la misurazione dei parametri di qualità.

Tutti i dati rilevati per la misurazione della qualità del servizio dovranno essere archiviati a cura del Fornitore, che ne dovrà garantire l'accessibilità all'Amministrazione.

1.4 Rendicontazione dei requisiti di qualità

Il Fornitore dovrà rendere disponibili all'Amministrazione, attraverso report mensili, i risultati delle misure effettuate per il calcolo degli indicatori di qualità ed i loro eventuali scostamenti dalle soglie definite.

1.5 Arrotondamenti

Ai fini della misurazione dei requisiti di qualità, fatta eccezione per il Livello di servizio Disponibilità di un sistema, si precisa che i valori percentuali rilevati dovranno essere arrotondati ad una cifra decimale:

- per difetto se la seconda cifra significativa è minore di 5;
- per eccesso se la seconda cifra significativa è maggiore od a 5.

Ad esempio:

- 15,05% diventa 15,1%
- 10,01% diventa 10,0%
- 10,49% diventa 10,5%
- 14,98% diventa 15,0%.

1.6 Soglie migliorative

È previsto che siano fissate soglie migliorative, rispetto alle soglie minime previste, per alcuni livelli di servizio ritenuti dall'Amministrazione particolarmente critici ai fini della qualità da garantire all'utenza di riferimento.

Alle soglie migliorative di alcuni livelli di servizio sono correlati gli obiettivi di prestazione, cui è legato il riconoscimento di parte dei corrispettivi. Per informazioni più dettagliate si rimanda al paragrafo relativo agli obiettivi di prestazione e al Contratto.

2 Indicatori di Qualità Generali

La seguente tabella riassume gli indicatori di qualità generali della fornitura. I valori di soglia riportati nelle singole schede, se non diversamente indicato, sono da intendersi riferiti al complesso dei servizi attivati, siano essi a canone che in giorni/persona, nel periodo di riferimento specificato. Eventuali eccezioni sono specificate all'interno delle singole schede.

Tali indicatori di qualità sono validi per il complesso della fornitura e, quindi, devono essere rilevati e rendicontati cumulativamente per tutti i servizi erogati, in base agli specifici ambiti di applicabilità.

Caratteristica	Sotto-caratteristica	Acroni mo	Denominazione	Applicabilità
Efficienza	Utilizzo delle risorse	IQ1	Risorse inadeguate	È applicabile a tutti i servizi
Efficienza	Utilizzo delle risorse	IQ2	Turn over del personale	È applicabile a tutti i servizi
Efficienza	Efficienza Temporale	IQ3	Attivazione degli interventi	È applicabile a tutti i servizi
Efficienza	Efficienza Temporale	IQ4	Inserimento delle risorse	Non è applicabile ai servizi a canone
Efficacia	Efficacia	IQ5	Rilievi sulla fornitura	È applicabile a tutta la fornitura
Funzionalità	Accuratezza	IQ6	Grado di soddisfazione dell'utenza	È applicabile a tutti i servizi
Efficienza	Efficienza Temporale	IQ7	Slittamento di scadenze contrattuali	È applicabile a tutti i servizi
Funzionalità	Accuratezza	IQ8	Documenti non soddisfacenti	È applicabile a tutti i servizi
Funzionalità	Adeguatezza	IQ9	Adeguatezza delle risorse proposte	Non è applicabile ai servizi a canone

Ad alcuni di tali indicatori sono correlati gli obiettivi di prestazione, cui è legata una parte dei corrispettivi, come meglio indicato nello specifico paragrafo e nel contratto. In particolare, gli obiettivi di prestazione sono correlati ai seguenti indicatori di qualità:

- IQ1 – Risorse inadeguate
- IQ2 – Turn over del personale
- IQ3 – Attivazione degli interventi
- IQ4 – Inserimento delle risorse
- IQ8 – Documenti non soddisfacenti
- IQ9 – Adeguatezza delle risorse proposte

Sono invece correlati all'applicazione di penali i seguenti indicatori di qualità:

- IQ5 – Rilievi sulla fornitura,
- IQ7 – Slittamento di scadenze contrattuali

2.1 IQ1 – Risorse inadeguate

Con questo indicatore si misurano le richieste, effettuate dall'Amministrazione, in merito alla sostituzione di risorse, siano esse impiegate nell'erogazione dei servizi che indicano quali interfaccia verso l'Amministrazione.

L'indicatore va applicato separatamente ai servizi remunerati a canone e a quelli remunerati a tempo e spesa.

Caratteristica	Efficienza	Sotto-caratteristica	Utilizzo delle risorse
Aspetto da valutare	Richieste relative alla sostituzione di risorse in quanto ritenute inadeguate		
Unità di misura	Richiesta di sostituzione del personale	Fonte dati	E-mail, lettere, verbali nonché eventuali sistemi di gestione della documentazione
Periodo di riferimento	Semestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Semestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Numero di richieste di sostituzione di risorse dei servizi remunerati a canone perché inadeguate nel periodo di riferimento (<i>Nrisorse_serv_canone_inadeg</i>) Numero di richieste di sostituzione di risorse dei servizi remunerati a tempo e spesa perché inadeguate nel periodo di riferimento (<i>Nrisorse_serv_nocanone_inadeg</i>) 		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le sostituzioni richieste nel periodo di riferimento		
Formule	IQ1 (nocanone) = <i>Nrisorse_serv_nocanone_inadeg</i> IQ1 (canone) = <i>Nrisorse_serv_canone_inadeg</i>		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	IQ1 (nocanone) ≤ 5 IQ1 (canone) ≤ 10		
Azioni contrattuali	Fallito raggiungimento dell'obiettivo di prestazione nel caso di mancato rispetto del valore di soglia		
Eccezioni	Nessuna		

2.2 IQ2 - Turn over del personale

Con questo indicatore si misurano le sostituzioni operate dal Fornitore, siano esse relative a risorse impiegate nell'erogazione dei servizi che a personale che riveste ruoli di interfaccia verso l'Amministrazione. L'indicatore va applicato separatamente ai servizi remunerati a canone e a quelli remunerati a tempo e spesa.

Caratteristica	Efficienza	Sotto-caratteristica	Utilizzo delle risorse
Aspetto da valutare	Turn over: numero di risorse sostituite su iniziativa del Fornitore		
Unità di misura	Singola risorsa sostituita	Fonte dati	E-mail, lettere, verbali nonché eventuali sistemi di gestione della documentazione
Periodo di riferimento	Semestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Semestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Numero di sostituzioni effettuate su iniziativa del Fornitore di risorse dei servizi non a canone ($N_{Sostit_serv_nocanone}$) Numero di sostituzioni effettuate su iniziativa del Fornitore di risorse dei servizi a canone ($N_{Sostit_serv_canone}$) 		
Regole di campionamento	Vanno considerate le sostituzioni che riguardano il personale della fornitura nel periodo di riferimento effettuate su iniziativa del Fornitore		
Formule	$IQ2(nocanone) = N_{Sostit_serv_nocanone}$ $IQ2(canone) = N_{Sostit_serv_canone}$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	IQ2 (nocanone) ≤ 5		IQ2 (canone) ≤ 10
Azioni contrattuali	Fallito raggiungimento dell'obiettivo di prestazione nel caso di mancato rispetto del valore di soglia		
Eccezioni	<ul style="list-style-type: none"> eventuali sostituzioni finalizzate ad un migliore funzionamento dei servizi/attività, purché preventivamente condivise e approvate dai referenti dell'Amministrazione, sono conteggiate ma non contribuiscono al mancato raggiungimento dell'obiettivo di prestazione; eventuali sostituzioni operate a fronte di dimissioni/licenziamento di risorse impegnate nell'erogazione dei servizi sono conteggiate ma non contribuiscono al mancato raggiungimento dell'obiettivo di prestazione purché sia rispettata almeno una delle seguenti condizioni: <ul style="list-style-type: none"> a) ciascuna sostituzione deve essere preventivamente condivisa e concordata con il referente dell'Amministrazione; b) ciascuna dimissione sia opportunamente documentata. 		

2.3 IQ3 - Attivazione degli interventi

Caratteristica	Efficienza	Sotto-caratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempestività di attivazione degli interventi richiesti dall'Amministrazione		
Unità di misura	Giorno lavorativo	Fonte dati	E-mail, Scheda Intervento, Lettere, verbali, nonché eventuali sistemi di gestione della documentazione
Periodo di riferimento	Semestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Semestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Data della richiesta di attivazione di un intervento da parte della Amministrazione (<i>Data_rich_int</i>)¹ Data di attivazione dell'intervento (<i>Data_attiv_int</i>)² Numero giorni non lavorativi compresi tra la data di attivazione e la data della richiesta di attivazione (<i>gg_nolav</i>) Numero totale di interventi attivati nel periodo di riferimento (<i>Ntotale_interv</i>) 		
Regole di campionamento	Vanno considerati tutti gli interventi attivati nel periodo di riferimento a seguito di una richiesta dell'Amministrazione		
Formula	$IQ3 = \sum_{j=1}^{N_{totale_interv}} ritardo_attiv_j$ <p>dove:</p> $T_attiv_j = Data_attiv_int_j - Data_rich_int_j - gg_nolav_j$ <p>$ritardo_attiv_j = 0$ nel caso in cui $T_attiv_j \leq 3giorni_lavorativi$</p> <p>$ritardo_attiv_j = T_attiv_j - 3giorni_lavorativi$ nel caso in cui $T_attiv_j > 3giorni_lavorativi$</p>		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	IQ3 = 0		
Azioni contrattuali	Mancato raggiungimento dell'obiettivo di prestazione, in caso di superamento del valore di soglia		
Eccezioni	Nessuna		

1 Per data di richiesta di attivazione dell'intervento si intende la data di comunicazione da parte dell'Amministrazione di attivazione dell'intervento.

2 Per data di attivazione dell'intervento si intende:

- ✓ per i servizi continuativi, la data di presentazione dei curriculum vitae proposti;
- ✓ per le attività progettuali a corpo, la data di comunicazione del nominativo o di invio del curriculum di un referente che seguirà la fase di definizione del progetto

2.4 IQ4 - Inserimento delle risorse

Caratteristica	Efficienza	Sotto-caratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempestività di inserimento delle risorse richieste dell'Amministrazione		
Unità di misura	Giorno lavorativo	Fonte dati	E-mail, Scheda Intervento, Lettere, verbali, nonché eventuali sistemi di gestione della documentazione
Periodo di riferimento	Semestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Semestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Data di inserimento della risorsa proposta (<i>Data_ins_risorsa</i>)³ Data della richiesta da parte dell'Amministrazione (<i>Data_rich_risorsa</i>)⁴ Numero giorni non lavorativi compresi tra la data di inserimento della risorsa e la data della richiesta (<i>gg_nolav</i>) Numero totale di risorse inserite nel periodo di riferimento (<i>Nrisorse_ins</i>) 		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le risorse inserite nel periodo di riferimento a seguito della richiesta da parte dell'Amministrazione		
Formule	$IQ4 = \sum_{j=1}^{Nrisorse_ins} ritardo_ins_j$ <p>Dove</p> $T_inser_j = data_ins_risorsa_j - data_rich_risorsa_j - gg_nolav_j$ <p>$ritardo_ins_j = 0$ nel caso in cui $T_inser_j \leq 3giorni_lavorativi$</p> <p>$ritardo_ins_j = T_inser_j - 3giorni_lavorativi$ nel caso in cui $T_inser_j > 3giorni_lavorativi$</p>		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	IQ4 = 0		
Azioni contrattuali	Mancato raggiungimento dell'obiettivo di prestazione, in caso di superamento del valore di soglia		
Eccezioni	Non è applicabile ai servizi a canone		

³ Per "Data inserimento risorsa" si intende la data in cui il fornitore rende effettivamente disponibile la risorsa ritenuta idonea di cui l'Amministrazione ha richiesto l'inserimento nei team di lavoro.

⁴ Per "Data richiesta risorsa" si intende la data in cui l'Amministrazione, dopo aver verificato l'idoneità delle risorse proposte, ne richiede l'inserimento nel team.

2.5 IQ5 – Rilievi sulla fornitura

I rilievi conteggiati nella metrica sono quelli notificati al Fornitore tramite lettera di rilievo.

Ai fini della rilevazione del presente indicatore sono conteggiati sia rilievi relativi ai servizi oggetto della fornitura, che eventuali rilievi per inadempimenti generici o correlati ad obblighi contrattuali non adempiuti nei tempi e nei modi stabiliti dal capitolato tecnico, dal contratto, dall'offerta tecnica e/o tracciati sui piani di lavoro.

Si ritiene utile rammentare che, qualora venisse specificamente indicato nell'offerta tecnica l'impegno ad adottare indicatori di qualità aggiuntivi, il mancato raggiungimento dei valori di soglia previsti sarà oggetto di rilievo.

Caratteristica	Efficacia	Sotto-caratteristica	Efficacia
Aspetto da valutare	Numero di rilievi emessi relativi ad inadempimenti della fornitura		
Unità di misura	Rilievo	Fonte dati	Lettera di rilievo
Periodo di riferimento	Semestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Semestrale
Dati da rilevare	Numero Rilievi emessi (<i>Nrilievi</i>)		
Regole di campionamento	Si considerano tutti i rilievi inseriti nelle lettere di rilievo formalizzate al fornitore nel periodo di riferimento		
Formula	$IQ5 = Nrilievi$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$IQ5 \leq 6$		
Azioni contrattuali	Nel caso del mancato rispetto del valore di soglia, applicazione della penale.		
Eccezioni	Nessuna		

2.6 IQ6 – Grado di soddisfazione dell'utenza

Questo indicatore è applicabile a tutti i servizi e sarà misurato attraverso una rilevazione basata sullo standard UNI 11098 – Linee guida per la rilevazione della soddisfazione del cliente e per la misurazione degli indicatori del relativo processo.

La rilevazione sarà effettuata sull'utenza di riferimento indicata dall'Amministrazione, stimata in circa 50 utenti (p. e. responsabili e/o referenti dei servizi a livello nazionale e territoriale). La rilevazione è a carico del Fornitore, che si potrà avvalere anche di strutture specializzate.

Il questionario di rilevazione sarà sottoposto all'approvazione dell'Amministrazione.

Caratteristica	Soddisfazione	Sotto-caratteristica	Soddisfazione dell'utente
Aspetto da valutare	Soddisfazione degli utenti misurata in base alle risposte fornite alle domande del questionario. Per le risposte deve essere utilizzata la scala da 1 a 10, dove: <ul style="list-style-type: none"> • 1 corrisponde a "non soddisfatto"; • 6 corrisponde a "appena soddisfatto" • 10 corrisponde a "pienamente soddisfatto" 		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Questionari
Periodo di riferimento	L'anno precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Annuale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> • Numero di risposte positive (<i>risposte con valore ≥ 6</i>) (<i>Nrisposte_pos</i>) • Numero di domande del questionario (<i>Ndomande</i>) • Numero totale di questionari compilati (<i>Nquestionari</i>) 		
Regole di campionamento	Va scelto un campione significativo degli utenti dei servizi della fornitura da intervistare da concordare con l'Amministrazione		
Formula	$IQ6 = \sum_{i=1}^{N_{questionari}} \frac{N_{risposte_pos_i}}{N_{domande_i}} \times 100$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come già descritto nel precedente paragrafo Arrotondamenti.		
Valore di soglia	$IQ6 \geq 80\%$		
Azioni contrattuali	Lettera di rilievo nel caso di mancato rispetto del valore di soglia		
Eccezioni	Nessuna		

2.7 IQ7 - Slittamento di scadenze contrattuali

L'indicatore misura il rispetto delle scadenze contrattuali (consegna di un prodotto, attivazione di un servizio, ecc.) stabilite dal contratto o da un piano di lavoro approvato.

La consegna di prodotti secondo modalità diverse da quelle previste nel capitolato tecnico, o comunque concordate con la Amministrazione, non sarà considerata valida.

Caratteristica	Efficienza	Sotto-caratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Rispetto delle scadenze contrattuali (consegna di un prodotto, dei piani di lavoro e dei piani di qualità, attivazione di un servizio, ecc.) stabilite dal contratto o da un piano di lavoro approvato.		
Unità di misura	Giorni lavorativi	Fonte dati	Contratto, piano di lavoro, e-mail, lettere, verbali nonché eventuali sistemi di gestione della documentazione
Periodo di riferimento	Semestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Semestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Data prevista di consegna e/o di riconsegna di un prodotto, di attivazione di un servizio, di esecuzione di attività pianificate, ecc. (<i>data_prev</i>) Data effettiva di consegna e/o di riconsegna di un prodotto, di attivazione di un servizio, di esecuzione di attività pianificate, ecc. (<i>data_eff</i>) Numero totale di scadenze contrattuali relative al periodo di riferimento (<i>Nscadenze</i>) 		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le scadenze contrattuali relative nel periodo di riferimento corrente		
Formula	$IQ7 = \sum_{i=1}^{Nscadenze} ritardo_i$ dove: $ritardo_i \quad / \quad = 0 \text{ (se } data_eff_i \leq data_prev_i)$ $\quad \quad \quad \backslash \quad = data_eff_i - data_prev \text{ (se } data_eff_i > data_prev_i)$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	IQ7 ≤ 0		
Azioni contrattuali	Nel caso di mancato rispetto del valore di soglia, applicazione delle penali come specificato nel contratto		
Eccezioni	Nessuna		

2.8 IQ8 – Documenti non soddisfacenti

L'indicatore misura la qualità della documentazione prodotta in ottemperanza agli obblighi contrattuali.

Nel caso in cui lo stesso documento sia consegnato e rielaborato più volte, saranno conteggiate tutte le rielaborazioni.

Caratteristica	Funzionalità	Sotto-caratteristica	Accuratezza
Aspetto da valutare	Rimissione dei documenti a seguito di richiesta dell'Amministrazione		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	E-mail, Lettere nonché eventuali sistemi di gestione della documentazione
Periodo di riferimento	Semestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Semestrale
Dati da rilevare	Numero di documenti rielaborati a seguito di richiesta da parte dell'Amministrazione ($N_{documenti_rielaborati}$) Numero totale di documenti consegnati ($N_{totale_documenti_consegnati}$)		
Regole di campionamento	Vanno considerati tutti i documenti consegnati nel periodo di riferimento		
Formula	$IQ8 = \frac{N_{documenti_rielaborati}}{N_{totale_documenti_consegnati}} \times 100$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$IQ8 \leq 5\%$		
Azioni contrattuali	Mancato raggiungimento dell'obiettivo di prestazione, in caso di superamento del valore di soglia		
Eccezioni	Nessuna		

2.9 IQ9 – Adeguatezza delle risorse proposte

Caratteristica	Funzionalità	Sotto-caratteristica	Adeguatezza
Aspetto da valutare	Adeguatezza dei curriculum delle risorse proposte		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Curriculum vitae
Periodo di riferimento	Semestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Semestrale
Dati da rilevare	Numero di curriculum accettati ($N_{\text{curriculum_accettati}}$) Numero totale di curriculum proposti ($N_{\text{totale_curriculum_proposti}}$)		
Regole di campionamento	Vanno considerati tutti i curriculum presentati dal Fornitore nel periodo di riferimento		
Formula	$IQ9 = \frac{N_{\text{curriculum_accettati}}}{N_{\text{totale_curriculum_proposti}}} \times 100$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come già descritto nel paragrafo Arrotondamenti		
Valore di soglia	IQ9 > 80%		
Azioni contrattuali	Mancato raggiungimento dell'obiettivo di prestazione, nel caso di non rispetto del valore di soglia		
Eccezioni	Non è applicabile ai servizi a canone		

3 Livelli di servizio

La seguente tabella sintetizza i livelli di servizio illustrati nel presente paragrafo.

Caratteristica	Sotto-caratteristica	Acronimo	Denominazione	Penali	Obiettivo di Prestazione
Affidabilità	Tolleranza ai guasti	LdS1	Disponibilità dei sistemi	Si	Si
Efficienza	Efficienza Temporale	LdS2	Ripristino dell'operatività dei sistemi e degli apparati di rete	Si	Si
Efficienza	Efficienza Temporale	LdS3	Esecuzione delle attività sui sistemi e sugli apparati di rete	Si	Si
Efficienza	Efficienza Temporale	LdS4	Ripristino dell'operatività delle postazioni di lavoro	Si	Si
Efficienza	Efficienza Temporale	LdS5	Esecuzione delle modifiche sulle postazioni di lavoro	Si	Si
Efficienza	Efficienza Temporale	LdS6	Esecuzione delle attività di assistenza applicativa	Si	Si
Efficienza	Efficienza Temporale	LdS7	Tempestività di risposta alle richieste effettuate via telefono	Si	
Efficienza	Efficienza Temporale	LdS8	Tempestività di risposta alle richieste effettuate via e-mail	Si	
Efficienza	Efficienza Temporale	LdS9	Tempestività di assegnazione delle richieste	Si	
Funzionalità	Accuratezza	LdS10	Accuratezza di assegnazione delle richieste	Si	Si
Efficienza	Efficienza Temporale	LdS11	Tempestività di presa in carico delle richieste	Si	

3.1 LdS1 – Disponibilità dei sistemi

Ai fini della rilevazione del livello di servizio, è necessario introdurre le seguenti definizioni:

Sistema	<ul style="list-style-type: none">• Per il servizio di gestione dei sistemi, la singola immagine di sistema operativo, comprensiva di tutte le periferiche fisiche e/o logiche definite (dischi di infrastruttura SAN, interfacce virtuali, ecc.) e di tutti i prodotti e/o servizi necessari al corretto funzionamento delle applicazioni.• Per il servizio di gestione delle reti, l'insieme delle componenti hardware e software inserite in un apparato per l'interconnessione e l'estensione di reti locali.
Componente	Il singolo elemento della configurazione di un sistema sottoposto a monitoraggio
Sistemi di esercizio	Tutti i sistemi e gli apparati di rete, ad eccezione di quelli dedicati in maniera esclusiva agli ambienti di manutenzione, sviluppo e collaudo.

La disponibilità del singolo sistema dovrà essere calcolata come la percentuale di tempo in cui non si manifestano disservizi rispetto alla fascia oraria di osservazione. Per disservizio si intende l'inattività e/o il non corretto funzionamento di uno o più componenti del sistema che dovrebbero essere attivi e/o correttamente funzionanti nella fascia oraria di osservazione.

Il calcolo della disponibilità del singolo sistema dovrà essere basato sui dati rilevati attraverso la funzionalità di monitoraggio della piattaforma di IT Management.

La disponibilità della piattaforma di IT Management dovrà a sua volta essere misurata attraverso l'analisi dei log di sistema.

Si precisa che la misurazione della disponibilità del singolo sistema dovrà essere effettuata:

- tenendo conto di tutte le eventuali estensioni temporali del servizio che saranno richieste dall'Amministrazione nel periodo di riferimento;
- considerando la disponibilità giornaliera prevista per ciascun sistema, e quindi al netto dei fermi per manutenzione programmata;
- non considerando le indisponibilità non imputabili al Fornitore (p. e. problemi hardware);
- valorizzando tutte le grandezze in secondi.

Di seguito sono descritte le modalità di rilevazione del livello di servizio "Disponibilità di un sistema **LdS1-xxx-aaa-y**", dove:

- xxx è un progressivo che identifica il singolo Sistema;
- aaa è un acronimo che rappresenta l'ambiente (ESE=Esercizio, MSC=Manutenzione, Sviluppo e Collaudo);
- y è un carattere che individua la fascia oraria (H=fascia H24, D=fascia diurna, N=fascia notturna).

Caratteristica	Affidabilità	Sotto-caratteristica	Tolleranza ai guasti
Aspetto da valutare	Disponibilità dei sistemi		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Piattaforma di IT Management
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> L'orario giornaliero programmato in cui deve essere attivo il componente che per primo deve essere reso disponibile nella fascia di rilevazione di competenza, espresso in hh/mm/ss (T_{smin_g}) L'orario giornaliero di disattivazione programmato del componente che per ultimo rimane attivo nella fascia di rilevazione di competenza, espresso in hh/mm/ss (T_{smax_g}) Tempo di indisponibilità giornaliera del sistema e/o di suoi componenti per fermi di manutenzione programmata o comunque non imputabili al Fornitore, espresso in secondi (T_{iprg_g}) Intervallo temporale in cui uno dei componenti che dovrebbe essere attivo risulta non disponibile nella fascia di rilevazione, espresso in secondi (T_{ieff_j}) Numero di intervalli temporali di indisponibilità effettiva del sistema, su base giornaliera (N_{fermi}) Numero di giorni del trimestre preso in considerazione (N_{giorni}) 		
Regole di campionamento	Vanno considerati i seguenti fermi non programmati: <ul style="list-style-type: none"> Fermi occorsi e risolti nel periodo di riferimento corrente Fermi occorsi nel periodo di riferimento precedente e risolti nel periodo di riferimento corrente 		
Formule	La disponibilità prevista giornaliera (espressa in secondi) di un Sistema è: $T_{prev_g} = (TS_{max_g} - TS_{min_g}) - T_{iprg_g}$		
	La disponibilità prevista (espressa in secondi) di un Sistema è: $T_{prev_m} = \sum_1^{N_{giorni}} T_{prev_g}$		
	La indisponibilità giornaliera (espressa in secondi) di un Sistema è: $I_{Seff_g} = \sum_1^{N_{fermi}} T_{ieff_j}$		
	La indisponibilità (espressa in secondi) di un Sistema è: $I_{Seff_m} = \sum_1^{N_{giorni}} I_{Seff_g}$		
	La disponibilità (espressa in percentuale) di un Sistema è: $LdS1 - xxx - aaa - y = \frac{T_{prev_m} - I_{Seff_m}}{T_{prev_m}} \times 100$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato alla seconda cifra decimale: <ul style="list-style-type: none"> per difetto se la terza cifra decimale è < 5; per eccesso se la terza cifra decimale è >= 5. 		
Valore di soglia	LdS1-xxx-aaa-y ≥ soglia minima		LdS1-xxx-aaa-y ≥ soglia migliorativa
Azioni contrattuali	Nel caso di non rispetto del valore di soglia minima: <ul style="list-style-type: none"> applicazione delle penali, come specificato nel contratto Nel caso di non rispetto del valore di soglia migliorativa: <ul style="list-style-type: none"> mancato raggiungimento dell'obiettivo di prestazione. 		
Eccezioni	Nessuna		

Ai fini della misurazione dell'indisponibilità giornaliera, si precisa che:

- nel caso in cui due o più componenti di un sistema risultino contemporaneamente indisponibili, per definire l'intervallo temporale di indisponibilità si dovrà considerare quanto segue:
 1. l'inizio di tale intervallo deve coincidere con l'ora esatta (hh/mm/ss) in cui è iniziata l'indisponibilità del componente risultato indisponibile per primo;
 2. la fine di tale intervallo deve coincidere con l'ora esatta (hh/mm/ss) in cui è terminata l'indisponibilità del componente riattivato per ultimo;
- nel caso in cui due o più componenti di un sistema risultino indisponibili in intervalli temporali contigui, l'indisponibilità sarà data dalla somma dei due intervalli temporali.

Le soglie minime e migliorative sono definite in base all'ambiente e alla fascia oraria, secondo la seguente tabella:

LdS	Sistema	Fascia oraria	Soglia minima	Soglia migliorativa	Periodo di riferimento
LdS1-000	Piattaforma di IT Management	H24	≥ 99,98 %	-	trimestre
LdS1-xxx-ESE-D	Sistema di esercizio	Diurna	≥ 99,60%	≥ 99,90%	trimestre
LdS1-xxx-ESE-N		Notturna	≥ 98,90%	-	
LdS1-xxx-ESE-H		H24	≥ 99,60%	≥ 99,90%	
LdS1-xxx-MSC-D	Singolo sistema non di esercizio	Diurna	≥ 99,20%	-	trimestre
LdS1-xxx-MSC-N		Notturna	≥ 98,40%	-	
LdS1-xxx-MSC-H		H24	≥ 99,20%	-	

Si precisa che il significato della colonna Fascia oraria è il seguente:

- H24 - H24 per 365 giorni all'anno
- Diurna - dalle 8:00 alle 18:00 dei giorni feriali
- Notturna - dalle 18:00 alle 8:00 dei giorni feriali, dalle 00:00 alle 24:00 dei sabati e dei giorni festivi
-

Ad inizio attività l'Amministrazione specificherà, per tutti i sistemi, la fascia oraria di riferimento per la rilevazione dei livelli di servizio. In generale, la fascia oraria di riferimento sarà:

- Diurna/Notturna, per i sistemi utilizzati in maniera significativa solo nei giorni feriali e durante il giorno;
- H24, per i sistemi utilizzati in maniera significativa anche la notte, il sabato ed i giorni festivi.

Nel corso della fornitura, tali informazioni saranno fornite in fase di installazione. L'Amministrazione si riserva di modificare tali attribuzioni nel corso della durata contrattuale, secondo le modalità indicate nel Capitolato tecnico.



Di seguito è riportato l'algoritmo di calcolo dello **scostamento complessivo** al quale, al termine di ogni periodo di osservazione, sarà commisurata la penale da applicare in caso di mancato rispetto dei valori di soglia minima per la disponibilità complessiva dei sistemi.

Come già illustrato, è prevista la misurazione e rendicontazione di ogni singolo livello di servizio **LdS1-xxx-aaa-y**. L'applicazione della relativa penale è effettuata in base allo scostamento complessivo, ottenuto quale sommatoria dei singoli valori percentuali di scostamento in difetto rispetto alla soglia minima prevista per ciascuno dei livelli di servizio. Pertanto, ai fini di tale sommatoria, non saranno conteggiati i valori superiori o uguali alla soglia minima.

$$LdS1_scostamento_compl = \sum_j scostamento_j$$

dove:

$$\begin{aligned} scostamento_j &= soglia_minima_j - LdS1(sistema_j) \quad \text{se } LdS1(sistema_j) < soglia_minima_j \\ scostamento_j &= 0 \quad \text{se } LdS1(sistema_j) \geq soglia_minima_j \end{aligned}$$

3.2 LdS2 – Ripristino dell'operatività dei sistemi e degli apparati di rete

Il livello di servizio misura la tempestività nella risoluzione dei problemi relativi ai sistemi ed agli apparati di rete affidati in gestione.

Per la rilevazione del livello di servizio si fa riferimento al tempo di risoluzione massimo ed effettivo. Il tempo di risoluzione massimo varia in funzione della priorità attribuita al problema e della tipologia della sede dove sono installati i sistemi interessati.

- Priorità 1: problema che comporta la mancata operatività di un numero consistente di utenti (tutti gli utenti di una sede, gli utenti di un'applicazione molto diffusa, ecc.);
- Priorità 2: problema che comporta il degrado delle prestazioni per un numero consistente di utenti o la mancata operatività di un numero limitato di utenti (parte degli utenti di una sede, gli utenti di un'applicazione poco diffusa, ecc.);
- Priorità 3: problema che comporta il degrado delle prestazioni per un numero limitato di utenti.

Si precisa che la priorità inizialmente attribuita dal servizio di SPOC potrà comunque essere modificata su richiesta dei referenti dell'Amministrazione. A titolo esemplificativo e non esaustivo, tra gli eventi che potrebbero comportare una richiesta in tal senso si possono citare:

- la concomitanza di molteplici segnalazioni di disservizio riconducibili ad un unico servizio;
- la sussistenza di situazioni di particolare criticità per l'Amministrazione (per esempio, la prossimità di scadenze di importanza significativa).

Si precisa inoltre che, a fronte di problemi rilevati in maniera automatica dalla piattaforma di IT Management, dovranno essere generati automaticamente dei ticket sulla piattaforma di gestione delle richieste. Il Fornitore dovrà implementare adeguati automatismi per impostare correttamente la priorità del problema in funzione dell'impatto sui servizi, fermo restando che tale priorità potrà essere modificata dai referenti dell'Amministrazione. Nel caso in cui il Fornitore non provveda all'apertura del ticket, il problema si considererà iniziato al momento della registrazione dell'evento nella piattaforma di IT Management e sarà prefissata la priorità 1.

La seguente tabella indica i tempi massimi di risoluzione, in funzione della priorità attribuita al problema e della tipologia della sede dove sono installati i sistemi interessati. **Si precisa che, per gli interventi effettuati da remoto, i tempi massimi di risoluzione per tutte le tipologie di sede coincidono con quelli indicati per i centri servizio e le sedi presidiate.**

Priorità del problema	Tempo massimo di risoluzione (ore lavorative)		
	Centri Servizio e Sedi Presidiate	Sedi Presidiate Periodicamente (intervento on site)	Sedi Presidiate a Chiamata (intervento on site)
Priorità 1	≤ 2 ore	≤ 4 ore	≤ 8 ore
Priorità 2	≤ 4 ore	≤ 8 ore	≤ 16 ore
Priorità 3	≤ 6 ore	≤ 12 ore	≤ 24 ore

Ai fini della rilevazione del livello di servizio, si devono confrontare i tempi di risoluzione massimi con quelli effettivi. Questi ultimi dovranno essere calcolati come l'intervallo di tempo tra l'apertura e la chiusura effettiva del ticket sulla piattaforma di gestione delle richieste, al netto dei tempi per l'eventuale intervento di fornitori terzi.

Caratteristica	Efficienza	Sotto-caratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempestività nel ripristino dell'operatività		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Piattaforma di gestione delle richieste
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Numero di problemi risolti entro i tempi massimi previsti ($N_{problemi_x_ok}$) Numero totale di problemi ($N_{totale_problemi_x}$) 		
Regole di campionamento	Vanno considerati: <ul style="list-style-type: none"> I problemi insorti e risolti nel periodo di riferimento corrente I problemi insorti nel periodo di riferimento precedente e risolti nel periodo di riferimento corrente 		
Formula	$LdS2x = N_{problemi_x_ok} / N_{totale_problemi_x}$ dove $x = 1, 2, 3$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come già descritto nel paragrafo Arrotondamenti		
Valore di soglia	$LdS2_x \geq 96\%$ (minimo) $LdS2_x \geq 98\%$ (migliorativo) Dove $x = 1, 2, 3$		
Azioni contrattuali	Il mancato raggiungimento del valore di soglia minimo sarà sanzionato con l'applicazione di penali. Il mancato raggiungimento del valore di soglia migliorativo comporterà il mancato raggiungimento dell'obiettivo di prestazione.		
Eccezioni	Nessuna		

3.3 LdS3 – Esecuzione delle attività sui sistemi e sugli apparati di rete

Il livello di servizio misura la tempestività nella esecuzione delle attività richieste sui sistemi e sugli apparati di rete affidati in gestione. Tra le attività sono comprese le normali operazioni di conduzione operativa, le richieste di modifiche alle configurazioni e le installazioni di nuovi sistemi ed apparati in configurazione standard (p.e. definizione di una nuova macchina virtuale).

Per la rilevazione del livello di servizio si fa riferimento al tempo di esecuzione massimo ed effettivo. Il tempo massimo di esecuzione varia in funzione della tipologia della sede dove sono installati i sistemi e gli apparati interessati, come indicato dalla seguente tabella. **Si precisa che, per le attività effettuate da remoto, i tempi massimi di esecuzione per tutte le tipologie di sede coincidono con quelli indicati per i centri servizio e le sedi presidiate.**

Tempo massimo di esecuzione (ore lavorative)		
Centri Servizio e Sedi Presidiate	Sedi Presidiate Periodicamente (attività on site)	Sedi Presidiate a Chiamata (attività on site)
≤ 8 ore	≤ 40 ore	≤ 80 ore

Si evidenzia come tali tempi massimi di esecuzione siano relativi a richieste aventi ad oggetto un numero di sistemi o apparati minore o uguale a cinque. Per richieste di installazioni o riconfigurazioni massive, che riguardino più di cinque sistemi o apparati, il tempo massimo di esecuzione dovrà essere concordato con l'Amministrazione nelle modalità previste dal Capitolato Tecnico e riportato in un apposito piano di lavoro. Si ribadisce che il rispetto dei piani di lavoro è misurato dall'indicatore IQ7.

Ai fini della rilevazione del livello di servizio, si devono confrontare i tempi di esecuzione massimi con quelli effettivi. Questi ultimi dovranno essere calcolati come l'intervallo di tempo tra l'apertura e la chiusura effettiva del ticket sulla piattaforma di gestione delle richieste, al netto dei tempi per l'eventuale intervento di fornitori terzi.

Caratteristica	Efficienza	Sotto-caratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempestività nell'esecuzione delle modifiche		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Piattaforma di gestione delle richieste
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Numero di modifiche eseguite entro i tempi massimi previsti (<i>Nmodifiche_ok</i>) Numero totale delle modifiche (<i>Ntotale_modifiche</i>) 		
Regole di campionamento	Vanno considerate: <ul style="list-style-type: none"> Le modifiche richieste ed eseguite nel periodo di riferimento corrente Le modifiche richieste nel periodo di riferimento precedente ed eseguite nel periodo di riferimento corrente 		
Formule	$LdS3 = N_{modifiche_ok} / N_{totale_modifiche}$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come descritto nel paragrafo Arrotondamenti.		
Valore di soglia	$LdS3 \geq 90\%$ (minimo) $LdS3 \geq 95\%$ (migliorativo)		
Azioni contrattuali	Il mancato raggiungimento del valore di soglia minimo sarà sanzionato con l'applicazione di penali. Il mancato raggiungimento del valore di soglia migliorativo comporterà il mancato raggiungimento dell'obiettivo di prestazione.		
Eccezioni	Nessuna		

3.4 LdS4 – Ripristino dell'operatività delle postazioni di lavoro

Il livello di servizio misura la tempestività nella risoluzione dei problemi relativi alle postazioni di lavoro affidate in gestione.

Per la rilevazione del livello di servizio si fa riferimento al tempo di risoluzione massimo ed effettivo. Il tempo di risoluzione massimo varia in funzione della tipologia della sede dove sono installate le postazioni di lavoro interessate, come indicato dalla seguente tabella. **Si precisa che, per gli interventi effettuati da remoto, i tempi massimi di risoluzione per tutte le tipologie di sede coincidono con quelli indicati per i centri servizio e le sedi presidiate.**

Tempo massimo di risoluzione (ore lavorative)		
Centri Servizio e Sedi Presidiate	Sedi Presidiate Periodicamente (intervento on site)	Sedi Presidiate a Chiamata (intervento on site)
≤ 8 ore	≤ 16 ore	≤ 24 ore

Ai fini della rilevazione del livello di servizio, si devono confrontare i tempi di risoluzione massimi con quelli effettivi. Questi ultimi dovranno essere calcolati come l'intervallo di tempo tra l'apertura e la chiusura effettiva del ticket sulla piattaforma di gestione delle richieste, al netto dei tempi per l'eventuale intervento di fornitori terzi.

Per i problemi che comportano tempi di riparazione molto lunghi, l'Amministrazione potrà richiedere la temporanea sostituzione della postazione di lavoro con un apparato provvisorio messo a disposizione dalla stessa Amministrazione. In tal caso l'intervento potrà considerarsi concluso al termine delle attività di travaso dei dati e di configurazione necessarie per dell'immediato utilizzo dell'apparato da parte dell'utente.

Caratteristica	Efficienza	Sotto-caratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempestività nel ripristino dell'operatività		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Piattaforma di gestione delle richieste
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Numero di problemi risolti entro i tempi massimi previsti ($N_{problemi_ok}$) Numero totale di problemi ($N_{totale_problemi}$) 		
Regole di campionamento	Vanno considerati: <ul style="list-style-type: none"> I problemi insorti e risolti nel periodo di riferimento corrente I problemi insorti nel periodo di riferimento precedente e risolti nel periodo di riferimento corrente 		
Formule	$LdS4 = N_{problemi_ok} / N_{totale_problemi}$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come descritto nel paragrafo Arrotondamenti.		
Valore di soglia	$LdS4 \geq 90\%$ (minimo) $LdS4 \geq 95\%$ (migliorativo)		
Azioni contrattuali	Il mancato raggiungimento del valore di soglia minimo sarà sanzionato con l'applicazione di penali. Il mancato raggiungimento del valore di soglia migliorativo comporterà il mancato raggiungimento dell'obiettivo di prestazione.		
Eccezioni	Nessuna		

3.5 LdS5 – Esecuzione delle modifiche sulle postazioni di lavoro

Il livello di servizio misura la tempestività nell'esecuzione delle modifiche (IMAC) richieste sulle postazioni di lavoro affidate in gestione. Tali modifiche comprendono anche l'installazione di nuove postazioni.

Per la rilevazione del livello di servizio si fa riferimento al tempo di esecuzione massimo ed effettivo. Il tempo di esecuzione massimo varia in funzione della tipologia della sede dove sono installate le postazioni di lavoro interessate, come indicato dalla seguente tabella. **Si precisa che, per le attività effettuate da remoto, i tempi massimi di esecuzione per tutte le tipologie di sede coincidono con quelli indicati per i centri servizio e le sedi presidiate.**

Tempo massimo di esecuzione (ore lavorative)		
Centri Servizio e Sedi Presidiate	Sedi Presidiate Periodicamente (attività on site)	Sedi Presidiate a Chiamata (attività on site)
≤ 16 ore	≤ 40 ore	≤ 80 ore

Si evidenzia come tali tempi massimi di esecuzione siano relativi a richieste aventi ad oggetto un numero di postazioni di lavoro minore o uguale a cinque. Per richieste di installazioni o riconfigurazioni massive, che riguardino più di cinque postazioni di lavoro, il tempo massimo di esecuzione dovrà essere concordato con l'Amministrazione nelle modalità previste dal Capitolato Tecnico e riportato in un apposito piano di lavoro. Si ribadisce che il rispetto dei piani di lavoro è misurato dall'indicatore IQ7.

Ai fini della rilevazione del livello di servizio, si devono confrontare i tempi di esecuzione massimi con quelli effettivi. Questi ultimi dovranno essere calcolati come l'intervallo di tempo tra l'apertura e la chiusura effettiva del ticket sulla piattaforma di gestione delle richieste, al netto dei tempi per l'eventuale intervento di fornitori terzi.

Caratteristica	Efficienza	Sotto-caratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempestività nell'esecuzione delle modifiche		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Piattaforma di gestione delle richieste
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Numero di modifiche eseguite entro i tempi massimi previsti (<i>Nmodifiche_ok</i>) Numero totale delle modifiche (<i>Ntotale_modifiche</i>) 		
Regole di campionamento	Vanno considerate: <ul style="list-style-type: none"> Le modifiche richieste ed eseguite nel periodo di riferimento corrente Le modifiche richieste nel periodo di riferimento precedente ed eseguite nel periodo di riferimento corrente 		
Formule	$LdS5 = N_{modifiche_ok} / N_{totale_modifiche}$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come descritto nel paragrafo Arrotondamenti.		
Valore di soglia	$LdS5 \geq 90\%$ (minimo) $LdS5 \geq 95\%$ (migliorativo)		
Azioni contrattuali	Il mancato raggiungimento del valore di soglia minimo sarà sanzionato con l'applicazione di penali. Il mancato raggiungimento del valore di soglia migliorativo comporterà il mancato raggiungimento dell'obiettivo di prestazione.		
Eccezioni	Nessuna		

3.6 LdS6 – Esecuzione delle attività di assistenza applicativa

Il livello di servizio misura la tempestività nell'esecuzione delle attività di assistenza applicativa richieste dagli utenti delle applicazioni assistite. Tali attività comprendono anche l'installazione o la configurazione di un applicativo sulla postazione dell'utente.

Per la rilevazione del livello di servizio si fa riferimento al tempo di esecuzione massimo ed effettivo. Il tempo di esecuzione massimo varia in funzione della priorità attribuita all'attività e della tipologia della sede dove opera l'utente.

La priorità dell'attività sarà attribuita dal servizio di SPOC utilizzando la piattaforma di gestione delle richieste, in base alla tipologia della richiesta. Sono previste due diverse priorità, in ordine decrescente di impatto:

- Priorità 1: problema applicativo che comporta la mancata operatività o il degrado delle prestazioni per un numero consistente di utenti (una parte significativa degli utenti di una sede, gli utenti di un'applicazione molto diffusa, ecc.);
- Priorità 2: tutte le altre attività (problema applicativo che comporta la mancata operatività o il degrado delle prestazioni per un singolo utente, attività di routine, richiesta di supporto, ecc.).

Il tempo di esecuzione massimo varia in funzione della tipologia della sede dove opera l'utente da assistere, come indicato dalla seguente tabella. **Si precisa che, per le attività effettuate da remoto, i tempi massimi di esecuzione per tutte le tipologie di sede coincidono con quelli indicati per i centri servizio e le sedi presidiate.**

Priorità dell'attività	Tempo massimo di esecuzione (ore lavorative)		
	Centri Servizio e Sedi Presidiate	Sedi Presidiate Periodicamente (intervento on site)	Sedi Presidiate a Chiamata (intervento on site)
Priorità 1	≤ 8 ore	≤ 16 ore	≤ 24 ore
Priorità 2	≤ 16 ore	≤ 40 ore	≤ 80 ore

Si evidenzia come tali tempi massimi di esecuzione siano relativi a problemi applicativi o a richieste di assistenza standard da parte del singolo utente. Per richieste di installazioni e configurazioni multiple o di bonifiche massive delle basi dati, come pure per la produzione di statistiche personalizzate, il tempo massimo di esecuzione dovrà essere concordato con l'Amministrazione nelle modalità previste dal Capitolato Tecnico e riportato in un apposito piano di lavoro. Si ribadisce che il rispetto dei piani di lavoro è misurato dall'indicatore IQ7.

Ai fini della rilevazione del livello di servizio, si devono confrontare i tempi di esecuzione massimi con quelli effettivi. Questi ultimi dovranno essere calcolati come l'intervallo di tempo tra l'apertura e la chiusura effettiva del ticket sulla piattaforma di gestione delle richieste, al netto dei tempi per l'eventuale intervento di fornitori terzi.

Caratteristica	Efficienza	Sotto-caratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempestività nell'esecuzione delle attività		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Piattaforma di gestione delle richieste
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Numero di attività eseguite entro i tempi massimi previsti (<i>Nattività_x_ok</i>) Numero totale delle modifiche (<i>Ntotale_attività_x</i>) 		
Regole di campionamento	Vanno considerate: <ul style="list-style-type: none"> Le attività richieste ed eseguite nel periodo di riferimento corrente Le attività richieste nel periodo di riferimento precedente ed eseguite nel periodo di riferimento corrente 		
Formule	$LdS6_x = Nattività_x_ok / Ntotale_attività_x$ dove $x = 1, 2$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come descritto nel paragrafo Arrotondamenti.		
Valore di soglia	$LdS6_x \geq 90\%$ (minimo) $LdS6_x \geq 95\%$ (migliorativo) dove $x = 1, 2$		
Azioni contrattuali	Il mancato raggiungimento del valore di soglia minimo sarà sanzionato con l'applicazione di penali. Il mancato raggiungimento del valore di soglia migliorativo comporterà il mancato raggiungimento dell'obiettivo di prestazione.		
Eccezioni	Nessuna		

3.7 LdS7 - Tempestività di risposta alle richieste effettuate via telefono

Il livello di servizio misura la tempestività di risposta dello SPOC rispetto alle richieste effettuate via telefono.

Per la rilevazione del livello di servizio si fa riferimento al tempo di risposta dello SPOC, che è volto a misurare il tempo di attesa dell'utente dall'esecuzione della chiamata fino alla risposta dell'operatore.

Si evidenzia che, ai fini della rilevazione del livello di servizio, il ritardo introdotto da eventuali messaggi di benvenuto e/o da eventuali instradamenti verso operatori sintetici (IVR) deve essere conteggiato nel tempo di risposta.

Caratteristica	Efficienza	Sotto-caratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempestività di risposta alle richieste effettuate via telefono		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Sistema di gestione delle telefonate dello SPOC
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Data, ora, minuti e secondi della chiamata allo SPOC [Data_chiamata] Data, ora, minuti e secondi della risposta dell'operatore [Data_risposta] Numero totale di chiamate gestite dallo SPOC nel periodo di riferimento [Ntotale_chiamate_gestite] 		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le chiamate pervenute nel periodo di riferimento.		
Formule	$LdS7-A = \frac{Nrisposte(Tempo_risposta \leq 30")}{Ntotale_chiamate_gestite} \times 100$ $LdS7-B = \frac{Nrisposte(Tempo_risposta \leq 60")}{Ntotale_chiamate_gestite} \times 100$ <p>dove: $Tempo_risposta = Data_risposta - Data_chiamata$</p>		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come descritto nel paragrafo Arrotondamenti.		
Valore di soglia	LdS7-A >= 90% LdS7-B >= 99%		
Azioni contrattuali	Il mancato raggiungimento dei valori di soglia sarà sanzionato con l'applicazione dell'penale		
Eccezioni	Nessuna		

3.8 LdS8 - Tempestività di risposta alle richieste effettuate via e-mail

Il livello di servizio misura la tempestività di risposta dello SPOC rispetto alle richieste effettuate via e-mail.

Per la rilevazione del livello di servizio si fa riferimento al tempo di risposta dello SPOC, che è volto a misurare il tempo intercorso tra la ricezione del messaggio di posta elettronica del richiedente e l'invio del messaggio di posta elettronica di presa in carico della richiesta da parte dello SPOC.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempestività di risposta alle richieste e-mail		
Unità di misura	Punto percentuale		Sistema di posta elettronica Piattaforma di gestione delle richieste
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> • Data e ora del messaggio di posta elettronica del richiedente [Data_richiesta] • Data e ora del messaggio di posta elettronica dell'operatore [Data_risposta] • Numero totale di richieste pervenute via e-mail allo SPOC nel periodo di riferimento [Ntotale_richieste_gestite] 		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le richieste pervenute attraverso la posta elettronica nel periodo di riferimento.		
Formule	$LdS8 = \frac{Nrisposte(Tempo_risposta \leq 60')}{Ntotale_richieste_gestite} \times 100$ <p>dove: $Tempo_risposta = Data_risposta - Data_richiesta$</p>		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come descritto nel paragrafo Arrotondamenti.		
Valore di soglia	LdS8 >= 98%		
Azioni contrattuali	Il mancato raggiungimento del valore di soglia sarà sanzionato con l'applicazione della penale		
Eccezioni	Nessuna		

3.9 LdS9 – Tempestività di assegnazione delle richieste

Il livello di servizio misura la tempestività dello SPOC nell'assegnazione al gruppo di competenza delle richieste, comunque pervenute (via telefono, via e-mail, via Web, ecc.).

Per la rilevazione del livello di servizio si fa riferimento al tempo di assegnazione della richiesta, che è volto a misurare il tempo intercorso tra la presa in carico della richiesta e l'assegnazione al gruppo competente per la risoluzione.

Caratteristica	Efficienza	Sotto-caratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempo necessario ad assegnare la richiesta		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Piattaforma di gestione delle richieste
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Data e ora (hh/mm/ss) in cui è stata presa in carico la richiesta (<i>Data_incarico</i>) ✓ Data e ora (hh/mm/ss) in cui la richiesta è stata assegnata al gruppo competente per la risoluzione (<i>Data_assegnaz</i>) ✓ Numero di richieste pervenute (<i>N_richieste</i>) 		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le richieste pervenute nel periodo di riferimento, a prescindere dal canale utilizzato		
Formule	$LdS9 = \frac{N_richieste_assegnate(T_assegn \leq 15 \text{ min})}{N_richieste} \times 100$ <p>dove: $T_assegn = Data_assegnaz - Data_incarico$</p>		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come descritto nel paragrafo Arrotondamenti.		
Valore di soglia	LdS9 >= 95 %		
Azioni contrattuali	Il mancato raggiungimento dei valori di soglia sarà sanzionato con l'applicazione della penale.		
Eccezioni	Nessuna		

3.10 LdS10 – Accuratezza di assegnazione delle richieste

Il livello di servizio misura l'accuratezza dello SPOC nell'assegnazione delle richieste, comunque pervenute (via telefono, via e-mail, via Web, ecc.), al corretto gruppo di competenza.

Per la rilevazione del livello di servizio si fa riferimento al numero di richieste correttamente assegnate nel periodo di riferimento.

Caratteristica	Funzionalità	Sotto-caratteristica	Accuratezza
Aspetto da valutare	Richieste correttamente assegnate		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Piattaforma di gestione delle richieste
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati elementari da rilevare	✓ Numero di richieste correttamente assegnate ($N_{richieste_corr}$) ✓ Numero di richieste pervenute ($N_{richieste}$)		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le richieste pervenute nel periodo di riferimento, a prescindere dal canale utilizzato		
Formule	$LdS10 = \frac{N_{richieste_corr}}{N_{richieste}} \times 100$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come descritto nel paragrafo Arrotondamenti.		
Valore di soglia	$LdS10 \geq 90\%$ (minimo) $LdS10_x \geq 95\%$ (migliorativo)		
Azioni contrattuali	Il mancato raggiungimento del valore di soglia minimo sarà sanzionato con l'applicazione di penali. Il mancato raggiungimento del valore di soglia migliorativo comporterà il mancato raggiungimento dell'obiettivo di prestazione.		
Eccezioni	Nessuna		

3.11 LdS11 – Tempestività di presa in carico delle richieste

Il livello di servizio misura la tempestività di presa in carico delle richieste da parte dei gruppi competenti per l'esecuzione.

L'attività di presa in carico da parte dei gruppi competenti per l'esecuzione comporta il cambiamento di stato del ticket sulla piattaforma di gestione delle richieste.

Per la rilevazione del livello di servizio si fa riferimento al tempo di presa in carico della richiesta, che è volto a misurare il tempo intercorso tra l'assegnazione della richiesta, da parte dello SPOC, al gruppo competente per la risoluzione e l'effettiva presa in carico da parte di quest'ultimo.

Caratteristica	Efficienza	Sotto-caratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempo di presa in carico delle richieste		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Piattaforma per la gestione delle richieste
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Data e ora (hh/mm/ss) dell'assegnazione della richiesta da parte dello SPOC (<i>Data_assegnaz</i>) Data e ora (hh/mm/ss) della effettiva presa in carico della richiesta da parte del gruppo competente per l'esecuzione (<i>Data_presaincarico</i>) Numero di richieste di intervento assegnate (<i>N_richieste</i>) 		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le richieste assegnate ai vari gruppi competenti per l'esecuzione nel periodo di riferimento.		
Formule	$LdS11 = \frac{N_richieste(T_presaincarico \leq 30 \text{ min})}{N_richieste} \times 100$ <p>dove: $T_presaincarico = Data_presa \text{ incarico} - Data_assegnaz$</p>		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come descritto nel paragrafo Arrotondamenti.		
Valore di soglia	LdS11 >= 90%		
Azioni contrattuali	Il mancato raggiungimento dei valori di soglia sarà sanzionato con l'applicazione della penale.		
Eccezioni	Nessuna		

4 Obiettivi di prestazione

Come già anticipato nei paragrafi precedenti, è previsto che siano fissati specifici obiettivi di prestazione cui è legata una quota del corrispettivo contrattuale maturato per il periodo di riferimento. Tali obiettivi di prestazione sono legati al raggiungimento:

- delle **soglie minime** previste per gli indicatori di qualità generali
- delle **soglie migliorative** previste per i livelli di servizio

Di seguito sono riportate delle tabelle in cui vengono schematizzati gli indicatori di qualità generali ed i livelli di servizio cui sono collegati gli obiettivi di prestazione e la quota percentuale dei corrispettivi contrattuali maturati nel periodo di riferimento (Quota) che sarà erogata al raggiungimento delle suddette soglie.

Si precisa che, per ciascun obiettivo di prestazione, la Quota si intenderà maturata se saranno raggiunti e mantenuti, per l'intero periodo di riferimento, i valori di soglia di tutti gli indicatori e/o dei livelli di servizio correlati all'obiettivo stesso. In altri termini, il mancato raggiungimento del valore di soglia prefissato per un singolo indicatore e/o livello di servizio correlato all'obiettivo di prestazione, comporterà il mancato raggiungimento dell'obiettivo nel suo complesso.

Nel caso in cui il Fornitore, in sede di offerta, proponga dei miglioramenti ai valori di soglia, sarà il raggiungimento dei valori proposti a determinare il conseguimento dell'obiettivo di prestazione.

La seguente tabella riepiloga la composizione degli obiettivi di prestazione. Si ribadisce che per il raggiungimento degli obiettivi IP2 e IP3 è necessario fare riferimento ai valori di soglia migliorativi riportati nei paragrafi precedenti.

	Periodo di riferimento	Livelli di servizio correlati	% Quota
IP1	Semestrale	IQ1 - Risorse inadeguate IQ2 - Turn over del personale IQ3 - Attivazione degli interventi IQ4 - Inserimento risorse IQ8 - Documenti non soddisfacenti IQ9 - Adeguatezza delle risorse proposte	5,00%
IP2	Trimestrale	LdS1-s1-ESE-D (Disponibilità del sistema 1) LdS1-s1-ESE-H (Disponibilità del sistema 1) ... LdS1-sn-ESE-D (Disponibilità del sistema n) LdS1-sn-ESE-H (Disponibilità del sistema n)	2,00%
IP3	Trimestrale	LdS2 - Ripristino dell'operatività dei sistemi e delle reti LdS3 - Esecuzione delle attività sui sistemi e sulle reti LdS4 - Ripristino dell'operatività delle postazioni di lavoro LdS5 - Esecuzione delle attività sulle postazioni di lavoro LdS6 - Esecuzione delle attività di assistenza applicativa LdS10 - Accuratezza nell'assegnazione delle richieste	3,00%