



APPENDICE 3 AL CAPITOLATO TECNICO INDICATORI DI QUALITA' DELLA FORNITURA



INDICE

1. Premessa.....	3
1.1 Arrotondamenti	3
1.2 Formato delle date da rilevare	4
1.3 Miglioramento dei valori di soglia	4
2. Riepilogo Indicatori di qualità	5
3. Indicatori di qualità validi per tutti i lotti	6
3.1 Indicatori di qualità generali	6
3.1.1 IQ01 - Slittamento delle scadenze temporali.....	6
3.1.2 IQ02 - Attivazione degli interventi	7
3.1.3 IQ03 - Personale della fornitura inadeguato.....	8
3.1.4 IQ04 - Inadeguatezza del personale proposto	9
3.1.5 IQ05 - Inserimento/sostituzione del personale.....	10
3.1.6 IQ06 - Turn over del personale.....	11
3.1.7 IQ07 - Qualità della documentazione prodotta	13
3.1.8 IQ08 - Rilievi sulla fornitura	14
3.1.9 IQ09 - Grado di soddisfazione dell'utenza	15
3.2 Indicatori di qualità di obiettivo	16
3.2.1 IQ10 - Slittamento delle scadenze dell'obiettivo	16
3.2.1 IQ11 - Rilievi sull'obiettivo	17
4. Indicatori di qualità specifici	18
4.1 Indicatori di qualità specifici del Lotto 1	20
4.1.1 IQ12 - Chiamate perse	20
4.1.2 IQ13 - Tempestività di lavorazione dei ticket di incident	21
4.1.3 IQ14 - Tempestività di lavorazione dei ticket di service request e change	22
4.1.1 IQ15 - Tempestività di assegnazione dei ticket di incident al II livello	23
4.1.2 IQ16 - Tempestività di assegnazione dei ticket di service request al II livello	24
4.1.3 IQ17 - Ticket correttamente assegnati al II livello	25
4.1.4 IQ18 - Attività eseguite correttamente.....	26
4.1.5 IQ19 - Durata massima del pending	27
4.1.6 IQ20 - Risoluzione dei ticket di incident al I livello	28
4.2 Indicatori di qualità specifici del Lotto 2	29
4.2.1 IQ21 - Disponibilità del servizio	29
4.2.2 IQ22 - Disponibilità di sistema	34
4.2.3 IQ23 - Tempestività di lavorazione dei ticket di incident	38
4.2.4 IQ24 - Tempestività di lavorazione dei ticket di change standard e service request	40
4.2.5 IQ25 - Tempestività di esecuzione dei ticket di change non standard	43
4.2.6 IQ26 - Attività eseguite correttamente.....	44
4.2.7 IQ27 - Tempestività di esecuzione del patching di sicurezza.....	45
4.2.8 IQ28 - Malfunzionamenti per servizio	46
4.2.9 IQ29 - Aggiornamento del CMS	47
4.2.1 IQ30 - Tempestività di innalzamento delle versioni dei prodotti	48
4.2.2 IQ31 - Standardizzazione e automazione delle attività di conduzione	50
5. INDICI DI PRESTAZIONE	52
5.1 Lotto 1.....	52
5.1.1 Servizi remunerati a canone.....	52
5.1.2 Servizi remunerati in giorni persona	52
5.2 Lotto 2.....	52
5.2.1 Servizi remunerati a canone.....	52
5.2.2 Servizi remunerati in giorni persona	52
5.3 Lotto 3.....	53
5.3.1 Servizi remunerati in giorni persona	53



1. Premessa

Il presente documento definisce l'insieme minimo degli Indicatori di Qualità della fornitura.

Gli Indicatori di qualità della fornitura sono aggiornati allo scopo di recepire eventuali migliorie proposte in sede di offerta. Pertanto il presente documento potrebbe essere aggiornato a valle dell'aggiudicazione.

La Committente si riserva di modificare l'ID di ciascun Indicatore di qualità (IQxx) a valle dell'aggiudicazione

Tutti gli Indicatori di qualità devono essere riportati nel Piano di Qualità generale da sottoporre all'approvazione della Committente.

Il Fornitore è tenuto, per l'intera durata dei servizi compreso il periodo transitorio, a rendicontare le misure degli Indicatori di qualità (IQ) e degli eventuali Indicatori di qualità aggiuntivi (IQA) accettati dalla Committente.

Si precisa che:

- per periodo di riferimento si intende l'arco di tempo entro il quale sono rilevati i dati necessari per misurare gli Indicatori di Qualità
- per ore lavorative si intendono le ore comprese nella fascia oraria di servizio di cui al Capitolato tecnico, par. 4.3.1, par. 5.3.3, par. 6.9 nonché par. 9.3, tenendo conto degli eventuali prolungamenti di orario richiesti; infatti, la rilevazione e misurazione degli Indicatori di qualità tiene conto dell'orario di servizio, dell'orario esteso e degli interventi effettuati in reperibilità;
- il giorno lavorativo è un giorno feriale, cioè è un giorno nel quale devono essere erogati i servizi stabiliti dal Capitolato Tecnico, escludendo quindi il sabato, la domenica e le festività a carattere nazionale, fatto salvo quanto previsto ai suddetti paragrafi del Capitolato tecnico;
- per mese, trimestre e anno si indica il mese, il trimestre e l'anno di calendario nell'ambito della durata contrattuale;
- nell'ambito del presente documento, se non diversamente specificato, per Strumenti a supporto dell'operatività si intende il complesso:
 - degli Strumenti resi disponibili dall'Amministrazione, indicati al paragrafo 7.1 del Capitolato tecnico
 - degli Strumenti resi disponibili dal Fornitore, indicati al paragrafo 7.2 del Capitolato tecnico
 - di eventuali soluzioni/strumenti/migliorie indicati dal Fornitore nell'Offerta tecnica.

A valle dell'aggiudicazione, la Committente si riserva di estendere, per la prima rilevazione degli Indicatori a periodicità trimestrale, la durata del primo periodo di riferimento, al fine di far coincidere i periodi di riferimento successivi con i trimestri dell'anno solare. Di conseguenza anche l'ultimo periodo di riferimento potrà avere durata pari o inferiore ad un trimestre solare. Tale meccanismo può essere esteso anche agli Indicatori a periodicità differente.

1.1 Arrotondamenti

Ai fini della misurazione degli Indicatori di qualità, si precisa che, ad esclusione dei casi espressamente indicati, eventuali centesimi dei valori percentuali rilevati dovranno essere arrotondati ad una unica cifra decimale:

- per difetto se la seconda cifra decimale è < 5;



- per eccesso se la seconda cifra decimale è ≥ 5 .

Ad esempio:

- 15,06% diventa 15,1%
- 15,55% diventa 15,6%
- 10,01% diventa 10,0%
- 10,49% diventa 10,5%
- 14,98% diventa 15,0%.

1.2 Formato delle date da rilevare

In generale, il formato utilizzato per rilevare le date è il seguente: gg/mm/yyyy hh:mm:ss.

Si precisa che, nei casi in cui l'unità di misura sia espressa in giorni (lavorativi o solari), ad esempio l'IQ01 - Slittamento delle scadenze temporali, le date da rilevate devono avere il seguente formato: gg/mm/yyyy.

1.3 Miglioramento dei valori di soglia

Nel caso in cui il Fornitore abbia proposto, in relazione ai criteri di Merito tecnico di cui al Disciplinare di gara, il miglioramento dei valori di soglia prefissati per gli Indicatori di Qualità specifici, nel seguito è fornita un esempio di applicazione di tali miglioramenti nel corso della fornitura.

L'esempio riportato è relativo al miglioramento del valore di soglia dell'IQ13 - Tempestività di lavorazione dei ticket di incident, previsto quale criterio di Merito tecnico per il Lotto 1.

I anno di contratto	I trimestre	II trimestre	III trimestre	IV trimestre
Valori di soglia	$IQ13.1 \geq 90,0\%$	$IQ13.1 \geq 90,0\%$	$IQ13.1 \geq 90,0\%$	$IQ13.1 \geq 90,0\%$
	$IQ13.2 \geq 90,0\%$	$IQ13.2 \geq 90,0\%$	$IQ13.2 \geq 90,0\%$	$IQ13.2 \geq 90,0\%$
	$IQ13.3 \geq 90,0\%$	$IQ13.3 \geq 90,0\%$	$IQ13.3 \geq 90,0\%$	$IQ13.3 \geq 90,0\%$
	$IQ13.4 \geq 90,0\%$	$IQ13.4 \geq 90,0\%$	$IQ13.4 \geq 90,0\%$	$IQ13.4 \geq 90,0\%$
II anno di contratto	I trimestre	II trimestre	III trimestre	IV trimestre
Valori di soglia	$IQ13.1 \geq 91,0\%$	$IQ13.1 \geq 91,0\%$	$IQ13.1 \geq 92,0\%$	$IQ13.1 \geq 92,0\%$
	$IQ13.2 \geq 91,0\%$	$IQ13.2 \geq 91,0\%$	$IQ13.2 \geq 92,0\%$	$IQ13.2 \geq 92,0\%$
	$IQ13.3 \geq 91,0\%$	$IQ13.3 \geq 91,0\%$	$IQ13.3 \geq 92,0\%$	$IQ13.3 \geq 92,0\%$
	$IQ13.4 \geq 91,0\%$	$IQ13.4 \geq 91,0\%$	$IQ13.4 \geq 92,0\%$	$IQ13.4 \geq 92,0\%$
I anno di contratto	I trimestre	II trimestre	III trimestre	IV trimestre
Valori di soglia	$IQ13.1 \geq 93,0\%$	$IQ13.1 \geq 93,0\%$	$IQ13.1 \geq 94,0\%$	$IQ13.1 \geq 94,0\%$
	$IQ13.2 \geq 93,0\%$	$IQ13.2 \geq 93,0\%$	$IQ13.2 \geq 94,0\%$	$IQ13.2 \geq 94,0\%$
	$IQ13.3 \geq 93,0\%$	$IQ13.3 \geq 93,0\%$	$IQ13.3 \geq 94,0\%$	$IQ13.3 \geq 94,0\%$
	$IQ13.4 \geq 93,0\%$	$IQ13.4 \geq 93,0\%$	$IQ13.4 \geq 94,0\%$	$IQ13.4 \geq 94,0\%$



2. Riepilogo Indicatori di qualità

Di seguito si trova la matrice di corrispondenza tra gli Indicatori di qualità, le azioni contrattuali previste per il mancato rispetto dei valori di soglia e le diverse modalità di erogazione dei servizi.

	Indicatore	Applicabilità				Periodo di rif. nto
		Gestione fornitura/ Migliorie	Servizi a carattere continuativo Remunerazione a canone	Remunerazione in GP	Progetti	
Indicatori di Qualità applicabili a tutti i lotti	IQ generali	IQ01 - Slittamento delle scadenze temporali	P	P		Trimestre
		IQ02 - Attivazione degli interventi	P		P	Trimestre
		IQ03 - Personale della fornitura inadeguato	R	R	IP	Trimestre
		IQ04 - Inadeguatezza del personale proposto	R	R	IP	Trimestre
		IQ05 - Inserimento/sostituzione del personale	R		R	Trimestre
		IQ06 - Turn over del personale	P	P	IP	Trimestre
		IQ07 - Qualità della documentazione prodotta	R	R	R	Trimestre
		IQ08 - Rilievi sulla fornitura	P	P	P	Trimestre
		IQ09 - Grado di soddisfazione dell'utenza	R			Anno
	IQ obiettivo	IQ10 - Slittamento delle scadenze dell'obiettivo			P	Fase dell'obiettivo
		IQ11 - Rilievi sull'obiettivo			p	
Indicatori di Qualità specifici	Lotto 1	IQ12 - Chiamate perse		R		Mese
		IQ13 - Tempestività di lavorazione dei ticket di incident		P		Trimestre
		IQ14 - Tempestività di lavorazione di ticket di service request e change		P		Trimestre
		IQ15 - Tempestività di assegnazione dei ticket di incident al II livello		P		Trimestre
		IQ16 - Tempestività di assegnazione dei ticket di service request al II livello		P		Trimestre
		IQ17 - Ticket correttamente assegnati al II livello		P		Trimestre
		IQ18 - Attività eseguite correttamente		P		Trimestre
		IQ19 - Durata massima del pending		IP		Trimestre
		IQ20 - Risoluzione dei ticket di incident al I livello		IP		Trimestre
	Lotto 2	IQ21 - Disponibilità del servizio		P		Mese
		IQ22 - Disponibilità di sistema		P		Mese
		IQ23 - Tempestività di lavorazione dei ticket di incident		P		Trimestre
		IQ24 - Tempestività di lavorazione dei ticket di change standard e service request		P		Trimestre
		IQ25 - Tempestività di esecuzione dei ticket di change non standard		P		Trimestre
		IQ26 - Attività eseguite correttamente		P		Trimestre
		IQ27 - Tempestività di esecuzione del patching di sicurezza		P		Trimestre
		IQ28 - Malfunzionamenti per servizio		IP		Trimestre
		IQ29 - Aggiornamento del CMS		P		Mese
		IQ30 - Tempestività di innalzamento delle versioni dei prodotti		IP		Trimestre
		IQ31 - Standardizzazione e automazione delle attività di conduzione		IP		Trimestre



3. INDICATORI DI QUALITÀ VALIDI PER TUTTI I LOTTI

Di seguito sono riportati gli Indicatori di qualità validi per tutti i lotti.

3.1 Indicatori di qualità generali

3.1.1 IQ01 - Slittamento delle scadenze temporali

L'indicatore di qualità misura il rispetto delle scadenze temporali definite dal contratto e allegati (es. Capitolato tecnico, Offerta tecnica, ecc..) nonché qualsiasi scadenza temporale pianificata formalmente (ad es. piano di lavoro, scheda intervento, ecc.). Ad eccezione di quelle rilevate con l'IQ10 -Slittamento delle scadenze dell'obiettivo e quelle riguardanti la gestione dei ticket.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Il rispetto di una scadenza temporale		
Unità di misura	Giorno lavorativo	Fonte dati	Contratto, documenti di pianificazione, e-mail, schede intervento, lettere, verbali, Strumenti resi disponibili dal Fornitore, ecc.
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	Data prevista di consegna/riconsegna di un prodotto, esecuzione di attività pianificate, ecc. (data_prev) Data effettiva di consegna/riconsegna di un prodotto, esecuzione di attività pianificate, ecc. (data_eff) Numero di scadenze temporali previste nel periodo di riferimento (N_scad)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IQ01 = \sum_{1}^{N_scad} ritardo_scad$ Dove $ritardo_scad_j = data_eff_j - data_prev_j$ (se $data_eff > data_prev$) $ritardo_scad_j = 0$ (se $data_eff \leq data_prev$)		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come indicato al paragrafo Arrotondamenti		
Valore di soglia	IQ01 = 0		
Azioni contrattuali	Il superamento del valore di soglia comporta l'applicazione delle penali come specificato nel contratto		
Eccezioni	Il primo periodo di riferimento decorre dalla data di stipula e termina al completamento del primo trimestre contrattuale a far data dall'inizio delle attività		



3.1.2 IQ02 - Attivazione degli interventi

Con questo indicatore si misura la tempestività di attivazione degli interventi a partire dalla richiesta della Committente, compresi gli interventi relativi alle Migliorie.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Il tempo di attivazione degli interventi a partire dalla richiesta della Committente		
Unità di misura	Giorno lavorativo	Fonte dati	E-mail, Scheda di attivazione, Lettere, verbali, Strumenti resi disponibili dal Fornitore
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestre
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Data della richiesta di attivazione di un intervento (A)¹ Data di attivazione dell'intervento (B)² Numero totale di interventi attivati nel periodo di riferimento (C) 		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IQ02 = \sum_{j=1}^C rit_attij$ <p>dove:</p> $T_attiv_j = B_j - A_j$ $rit_attiv_j = 0 \quad \text{se } T_attiv_j \leq 5 \text{ giorni lavorativi}$ $rit_attiv_j = T_attiv_j - 5 \text{ giorni lavorativi} \quad \text{se } T_attiv_j > 5 \text{ giorni lavorativi}$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come indicato al paragrafo Arrotondamenti		
Valore di soglia	$IQ02 \leq 3$		
Azioni contrattuali	Il superamento del valore di soglia comporta l'applicazione delle penali, come specificato nel contratto		
Eccezioni	Il primo periodo di riferimento decorre dalla data di stipula e termina al completamento del primo trimestre contrattuale a far data dall'inizio delle attività		

¹ Per Data della richiesta di attivazione di un intervento si intende la data della comunicazione, da parte della Committente, dell'intervento/attività da effettuare. A valle della stipula, l'attivazione può essere effettuata attraverso la lettera di comunicazione di inizio attività; in tal caso la data della lettera viene assunta quale data della richiesta di attivazione

² Per Data di attivazione dell'intervento si può intendere:

- in caso di attività eseguite in modalità continuativa remunerate in GP, la data di presentazione dei curriculum vitae proposti
- in caso di attività eseguite in modalità progettuale, la data di comunicazione del nominativo o di invio del curriculum vitae del referente per il progetto.



3.1.3 IQ03 - Personale della fornitura inadeguato

L'indicatore di qualità riguarda tutte le risorse impiegate nell'erogazione della fornitura, compresi i Referenti nonché eventuali risorse aggiuntive proposte.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Utilizzazione delle Risorse	
Aspetto da valutare	Numero di risorse sostituite, perché non ritenute adeguate, su richiesta della Committente			
Unità di misura	Risorse inadeguate	Fonte dati	E-mail, lettere, verbali, Strumenti resi disponibili dal Fornitore	
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale	
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none">• Numero di:<ul style="list-style-type: none">○ risorse impegnate nell'erogazione dei servizi remunerati a canone○ Referenti della fornitura○ eventuali referenti aggiuntividi cui è richiesta la sostituzione nel periodo di riferimento (A)• Numero di risorse impegnate nell'erogazione dei servizi remunerati in giorni persona di cui è richiesta la sostituzione nel periodo di riferimento (B) ¹			
Regole di campionamento	Nessuna			
Formula	IQ03.1 = A IQ03.2 = B			
Regole di arrotondamento	Nessuna			
Valore di soglia		Lotto 1	Lotto 2	Lotto 3
	IQ03.1	<= 1	<= 2	<= 1
	IQ03.2	<= 1	<= 1	<= 2
Azioni contrattuali	<p>Il superamento dei valori di soglia comporta:</p> <ul style="list-style-type: none">• IQ03.1, emissione di un rilievo per ogni sostituzione aggiuntiva rispetto al valore di soglia• IQ03.2, mancato raggiungimento dell'obiettivo di prestazione:<ul style="list-style-type: none">○ per il Lotto 1: L1-IP2○ per il Lotto 2: L2-IP3○ per il Lotto 3: L3-IP1 <p>come specificato nel contratto</p>			
Eccezioni	Nessuna			

¹ Si precisa che, relativamente agli obiettivi, l'indicatore prende in esame la figura del referente per il progetto (es. referente che riveste il ruolo di Capo progetto) ovvero il personale presente in via continuativa presso la sede dell'Amministrazione



3.1.4 IQ04 - Inadeguatezza del personale proposto

L'indicatore di qualità riguarda tutte le risorse impiegate nell'erogazione della fornitura, compresi i Referenti nonché eventuali risorse aggiuntive proposte.

Caratteristica	Funzionalità	Sottocaratteristica	Adeguatezza	
Aspetto da valutare	Inadeguatezza dei curriculum delle risorse proposte			
Unità di misura	Curriculum vitae	Fonte dati	E-mail, Scheda di attivazione, lettere, verbali, Strumenti resi disponibili dal Fornitore	
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale	
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none">• Numero di curriculum relativi a:<ul style="list-style-type: none">○ risorse proposte per l'erogazione dei servizi remunerati a canone○ risorse proposte per il ruolo di Referenti○ eventuali risorse proposte quali referenti aggiuntivi non accettati nel periodo di riferimento (A)• Numero di curriculum relativi a risorse proposte per l'erogazione dei servizi remunerati in giorni persona non accettati nel periodo di riferimento (B)			
Regole di campionamento	Nessuna			
Formula	IQ04.1 = A IQ04.2 = B			
Regole di arrotondamento	Nessuna			
Valore di soglia		Lotto 1	Lotto 2	Lotto 3
	IQ04.1	<= 1	<= 2	<= 1
	IQ04.2	<= 1	<= 1	<= 2
Azioni contrattuali	<p>Il superamento dei valori di soglia comporta:</p> <ul style="list-style-type: none">• IQ04.1, emissione di un rilievo per curriculum aggiuntivo rispetto al valore di soglia• IQ04.2, mancato raggiungimento dell'obiettivo di prestazione:<ul style="list-style-type: none">○ per il Lotto 1: L1-IP2○ per il Lotto 2: L2-IP3○ per il Lotto 3: L3-IP1 <p>come specificato nel contratto</p>			
Eccezioni	Nessuna			



3.1.5 IQ05 - Inserimento/sostituzione del personale

Con questo indicatore si misura la tempestività nell'inserimento/sostituzione di risorse impiegate nell'erogazione dei servizi continuativi remunerati in gp nonché i Referenti e/o eventuali referenti aggiuntivi proposti.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempo trascorso tra la richiesta e l'inserimento/sostituzione della risorsa richiesta		
Unità di misura	Giorno lavorativo	Fonte dati	Contratto, e-mail, verbali, consuntivazione mensile, presenze presso i team (eventuali fogli firma), Strumenti resi disponibili dal Fornitore
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Data richiesta inserimento/sostituzione¹ (A) Data effettiva di inserimento/sostituzione² (B) Tempo necessario alla Committente per valutare la risorsa proposta dal Fornitore (C) Numero totale di risorse inserite/sostituite nel periodo di riferimento (D) 		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IQ05 = \sum_{j=1}^D ritardo_ins_j$ <p>dove:</p> <p>$durata_ins_j = B - A - C$</p> <p>$valorelimite_ins = 5$ giorni lavorativi</p> <p>$ritardo_ins_j = 0$ se $durata_ins_j \leq valorelimite_ins$</p> <p>$ritardo_ris_j = durata_ins_j - valorelimite_ins$ se $durata_ins_j > valorelimite_ins$</p>		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come indicato al paragrafo Arrotondamenti		
Valore di soglia	$IQ05 \leq 0$		
Azioni contrattuali	Il superamento dei valori di soglia comporta l'emissione di un rilievo per ogni ritardo di 1 giorno lavorativo eccedente il valore di soglia		
Eccezioni	Nessuna		

¹ Per Data richiesta inserimento/sostituzione si intende la data in cui la Committente, dopo aver verificato l'idoneità della risorsa proposta, ne richiede l'inserimento nel team

² Per Data effettiva di inserimento/sostituzione si intende la data in cui il fornitore rende effettivamente disponibile presso il team la risorsa ritenuta idonea dalla Committente



3.1.6 IQ06 - Turn over del personale

Con questo Indicatore si misurano le sostituzioni operate dal Fornitore relative a tutte le risorse impiegate nell'erogazione della fornitura, compresi i Referenti nonché eventuali risorse aggiuntive proposte.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Utilizzazione 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, Strumenti resi disponibili dal Fornitore	
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale	
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none">• Numero di:<ul style="list-style-type: none">○ risorse che rivestono il ruolo di Referenti○ risorse che rivestono il ruolo di eventuali referenti aggiuntivisostituite su iniziativa del Fornitore nel periodo di riferimento (A)• Numero di risorse impegnate nell'erogazione dei servizi remunerati a canone presso la sede dell'Amministrazione sostituite su iniziativa del Fornitore nel periodo di riferimento (B)• Numero di risorse impegnate nell'erogazione dei servizi remunerati in giorni persona presso la sede dell'Amministrazione sostituite su iniziativa del Fornitore nel periodo di riferimento (C)			
Regole di campionamento	Nessuna			
Formula	IQ06.1 = A IQ06.2 = B IQ06.3 = C			
Regole di arrotondamento	Nessuna			
Valore di soglia		Lotto 1	Lotto 2	Lotto 3
	IQ06.1	<= 1	<= 1	<= 1
	IQ06.2	<= 1	<= 2	n/a
	IQ06.3	<= 1	<= 1	<= 2
Azioni contrattuali	<p>Il superamento dei valori di soglia comporta:</p> <ul style="list-style-type: none">• IQ06.1, l'applicazione delle penali per ogni sostituzione aggiuntiva rispetto al valore di soglia• IQ06.2, l'applicazione delle penali per ogni sostituzione aggiuntiva rispetto al valore di soglia• IQ06.3, mancato raggiungimento dell'obiettivo di prestazione:<ul style="list-style-type: none">○ per il Lotto 1: L1-IP2○ per il Lotto 2: L2-IP3○ per il Lotto 3: L3-IP1 <p>come specificato nel contratto</p>			



<p>Eccezioni</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Eventuali sostituzioni finalizzate ad un migliore funzionamento dei servizi/attività, purché preventivamente condivise e approvate dalla Committente e/o dall'Amministrazione, non contribuiscono al superamento del valore di soglia; ○ Eventuali sostituzioni operate a fronte di dimissioni/licenziamento di risorse impegnate nell'erogazione dei servizi non contribuiscono al superamento del valore di soglia <u>purché sia rispettata almeno una delle seguenti condizioni:</u> <ul style="list-style-type: none"> a) ciascuna sostituzione deve essere preventivamente condivisa e concordata con la Committente e/o con l'Amministrazione, come indicato nello schema di contratto; b) ogni dimissione/licenziamento siano opportunamente documentati.
-------------------------	--



3.1.7 IQ07 - Qualità della documentazione prodotta

L'Indicatore misura il rispetto di requisiti contrattuali riguardanti la documentazione (Rispetto degli standard documentali e della qualità dei contenuti) o, se non definiti, la soddisfazione della Committente e/o dell'Amministrazione riguardo alla documentazione prodotta.

Il presente indicatore non conteggia eventuali problemi sulla documentazione di obiettivo rilevati attraverso l'IQ11 - Rilievi sull'obiettivo.

Nel caso in cui lo stesso documento sia consegnato ed elaborato più volte, sono conteggiate tutte le rielaborazioni.

Caratteristica	Funzionalità	Sottocaratteristica	Accuratezza
Aspetto da valutare	Rispetto degli standard documentali e della qualità dei contenuti		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	E-mail, lettere, verbali, Strumenti resi disponibili dal Fornitore
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	Numero di documenti rielaborati a seguito di richiesta da parte della Committente e/o dell'Amministrazione (A) Numero totale di documenti consegnati (B)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IQ07 = \frac{A}{B} \times 100$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come indicato al paragrafo Arrotondamenti		
Valore di soglia	$IQ07 \leq 10,0\%$		
Azioni contrattuali	Il superamento del valore di soglia comporta l'emissione di un rilievo per ogni 10%, o frazione, eccedente il valore di soglia stesso		
Eccezioni	Il primo periodo di riferimento decorre dalla data di stipula e termina al completamento del primo trimestre contrattuale a far data dall'inizio delle attività		



3.1.8 IQ08 - Rilievi sulla fornitura

I rilievi conteggiati nella metrica sono quelli notificati al Fornitore tramite lettera/e di rilievo. Ai fini della rilevazione del presente Indicatore sono conteggiati i rilievi afferenti i servizi oggetto della fornitura nonché eventuali rilievi per inadempimenti generici o afferenti 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.

Ad esempio, si ritiene utile rammentare che, se indicato nell'Offerta tecnica l'impegno ad adottare Indicatori di qualità aggiuntivi (IQA), il mancato raggiungimento dei valori di soglia previsti è oggetto di rilievo, a partire dalla fine del periodo transitorio.

Inoltre, sono conteggiati i rilievi afferenti la documentazione prodotta (output della fornitura) sia relativamente alla prima consegna che alle successive rielaborazioni richieste.

Non sono conteggiati quelli rilevati attraverso l'IQ11 - Rilievi sull'obiettivo.

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Efficacia
Aspetto da valutare	Numero di rilievi emessi relativi ad inadempimenti della fornitura		
Unità di misura	Rilievo	Fonte dati	Lettere di rilievo, Strumenti resi disponibili dal Fornitore
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	Numero rilievi emessi nel periodo di riferimento (A)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	IQ08 = A		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$IQ08 \leq 4$		
Azioni contrattuali	Il superamento del valore di soglia comporta l'applicazione delle penali, come specificato nel contratto		
Eccezioni	Il primo periodo di rilevazione decorre dalla data di stipula e termina al completamento del primo trimestre contrattuale a far data dall'inizio delle attività		



3.1.9 IQ09 - Grado di soddisfazione dell'utenza

La rilevazione deve essere effettuata in base allo standard UNI 11098 (dicembre 2003) - *Linee guida per la rilevazione della soddisfazione del cliente e per la misurazione degli Indicatori del relativo processo.*

I questionari sono sottoposti all'approvazione della Committente.

Caratteristica	Soddisfazione	Sottocaratteristica	Soddisfazione dell'utente
Aspetto da valutare	La soddisfazione dell'utente è misurata rilevando dai questionari delle interviste le risposte fornite alle specifiche domande sulla soddisfazione dell'intervistato rispetto alla rilevazione. Per le risposte sono utilizzati tutti i numeri positivi su scala da 1 a 10 dove, a titolo esemplificativo: <ul style="list-style-type: none"> • ≤ 6 corrisponde a "non soddisfatto" • ≥ 7 corrisponde a "soddisfatto" 		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Questionari, Strumenti resi disponibili dal Fornitore
Periodo di riferimento	Anno precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Annuale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> • Numero risposte positive (<i>risposte con valore ≥ 7</i>) di un questionario (A) • Numero di domande del questionario (B) • Numero totale di questionari compilati (C) 		
Regole di campionamento	Il campione è concordato con la Committente e/o con l'Amministrazione		
Formula	$IQ09 = \frac{\sum_{i=1}^C A_i}{B \times C} \times 100$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come indicato al paragrafo Arrotondamenti		
Valore di soglia	$IQ09 \geq 80\%$		
Azioni contrattuali	Il mancato raggiungimento del valore di soglia comporta l'emissione di un rilievo per ogni 1%, o frazione, peggiorativo rispetto al valore di soglia stesso		
Eccezioni	Si precisa che la valutazione relativa all'ultimo anno contrattuale è anticipata allo scadere del decimo mese, ferma restando la consegna dei risultati entro la fine del mese successivo		



3.2 Indicatori di qualità di obiettivo

3.2.1 IQ10 - Slittamento delle scadenze dell'obiettivo

L'indicatore di qualità misura il rispetto delle scadenze temporali definite per l'obiettivo, compresa la consegna del Piano di lavoro.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Il rispetto di una scadenza temporale dell'obiettivo (consegna/riconsegna Piano di lavoro, Piano della Qualità di progetto, prodotti di fase, ecc.) stabilita dal contratto e/o da una scheda di intervento e/o dal piano di lavoro		
Unità di misura	Giorno lavorativo	Fonte dati	Contratto, Piano di lavoro, Scheda intervento, e-mail, lettere, verbali, Strumenti resi disponibili dal Fornitore, ecc.
Periodo di riferimento	Durata della fase dell'obiettivo	Frequenza di misurazione	Al termine della fase dell'obiettivo
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Data prevista di consegna/riconsegna di un prodotto, di esecuzione di attività pianificate, ecc. (data_prev) Data effettiva di consegna/riconsegna di un prodotto, di esecuzione di attività pianificate, ecc. (data_eff) Numero di scadenze previste per la fase dell'obiettivo (C) 		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IQ10 = \sum_{i=1}^C \text{ritardo_scad}$ <p>Dove</p> $\text{ritardo_scad}_j = \text{data_eff}_j - \text{data_prev}_j \quad (\text{se } \text{data_eff} > \text{data_prev})$ $\text{ritardo_scad}_j = 0 \quad (\text{se } \text{data_eff} \leq \text{data_prev})$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come indicato al paragrafo Arrotondamenti		
Valore di soglia	IQ10 = 0		
Azioni contrattuali	Il superamento del valore di soglia comporta l'applicazione delle penali come specificato nel contratto		
Eccezioni	Nessuna		



3.2.1 IQ11 - Rilievi sull'obiettivo

I rilievi conteggiati nella metrica sono quelli notificati al Fornitore tramite lettera/e di rilievo sull'obiettivo, comprendendo eventuali rilievi sulla documentazione prodotta (Rispetto degli standard documentali e della qualità dei contenuti).

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Efficacia
Aspetto da valutare	Numero di rilievi emessi relativi ad inadempimenti correlati all'obiettivo		
Unità di misura	Rilievo	Fonte dati	Lettere di rilievo, Strumenti resi disponibili dal Fornitore
Periodo di riferimento	Durata della fase dell'obiettivo	Frequenza di misurazione	Al termine della fase dell'obiettivo
Dati da rilevare	Numero Rilievi emessi (A).		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IQ11 = A$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$IQ11 \leq 3$		
Azioni contrattuali	Il superamento del valore di soglia comporta l'applicazione delle penali, come specificato nel contratto		
Eccezioni	Nessuna		



4. INDICATORI DI QUALITÀ SPECIFICI

Nel seguito sono riportati gli Indicatori di qualità specifici per ciascun Lotto di fornitura.

Si precisa che, alla data di predisposizione del presente Capitolato tecnico, la priorità del singolo ticket è attribuita ponendo in relazione urgenza e impatto. Eventuali variazioni sono comunicate a valle della stipula.

Per i ticket di **incident** la priorità è stabilita come segue.

Priorità Incident		Urgenza			
		1 - Critica	2 - Alta	3 - Media	4 - Bassa
Impatto	1 - Vasto/diffuso	CRITICA (Major incident)	CRITICA (Major incident)	ALTA	BASSA
	2 - Significativo/Grande	CRITICA (Major incident)	ALTA	MEDIA	BASSA
	3 - Moderato/limitato	ALTA	ALTA	MEDIA	BASSA
	4 - Minimo/localizzato	ALTA	MEDIA	MEDIA	BASSA

Per i ticket di **service request** la priorità è stabilita come segue.

Priorità Service Request		Urgenza			
		1 - Critica	2 - Alta	3 - Media	4 - Bassa
Impatto	1 - Vasto/diffuso	CRITICA	CRITICA	ALTA	BASSA
	2 - Significativo/Grande	CRITICA	ALTA	MEDIA	BASSA
	3 - Moderato/limitato	ALTA	ALTA	MEDIA	BASSA
	4 - Minimo/localizzato	ALTA	MEDIA	MEDIA	BASSA

Per i ticket di **change** la priorità è stabilita come segue.

Priorità Change		Urgenza			
		1 - Critica	2 - Alta	3 - Media	4 - Bassa
Impatto	1 - Vasto/diffuso	CRITICA	CRITICA	ALTA	BASSA
	2 - Significativo/Grande	CRITICA	ALTA	MEDIA	BASSA
	3 - Moderato/limitato	ALTA	ALTA	MEDIA	BASSA
	4 - Minimo/localizzato	ALTA	MEDIA	MEDIA	BASSA

Inoltre, si ritiene utile specificare che, alla data di predisposizione del presente Capitolato tecnico, è utilizzato il solo modulo di incident del Sistema di trouble ticketing.

In considerazione di ciò, le richieste/segnalazioni degli utenti di riferimento potrebbero essere tracciate come ticket di incident, anche se non afferenti a malfunzionamenti/disservizi, e come tali essere conteggiate negli Indicatori di qualità afferenti i ticket di incident.



In tale evenienza, i seguenti indicatori potrebbero non avere efficacia per le prime rilevazioni degli Indicatori di qualità:

per il Lotto 1

- IQ14 - Tempestività di lavorazione dei ticket di service request e change
- IQ16 - Tempestività di assegnazione dei ticket di service request al II livello

per il Lotto 2

- IQ24 - Tempestività di lavorazione dei ticket di change standard e service request



4.1 Indicatori di qualità specifici del Lotto 1

4.1.1 IQ12 - Chiamate perse

Si precisa che per chiamata persa si intende una chiamata pervenuta al servizio che sia stata abbandonata dall'utente prima della risposta ovvero una chiamata risposta oltre il tempo massimo prefissato (30'').

Si precisa che l'Amministrazione, alla data di predisposizione del presente Capitolato tecnico, sta predisponendo l'infrastruttura di Contact center; pertanto, l'Indicatore di qualità potrebbe non acquisire efficacia nel caso in cui tale infrastruttura non sia operativa.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Numero di chiamate non risposte o risposte oltre il tempo massimo prefissato		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Strumenti a supporto dell'operatività
Periodo di riferimento	Mese precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Mensile
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Numero totale di chiamate ricevute dall'IVR abbandonate o risposte oltre il tempo massimo di 30'' nel periodo di riferimento (A) Numero di chiamate ricevute nel periodo di riferimento [B] 		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formule	$IQ12 = \frac{A}{B} \times 100$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come indicato al paragrafo Arrotondamenti		
Valore di soglia	$IQ12 \leq 10\%$		
Azioni contrattuali	Il superamento del valore di soglia è sanzionato con l'emissione di un rilievo sulla fornitura		
Eccezioni	Le azioni contrattuali sono applicabili a partire dalla data di fine del periodo transitorio		



4.1.2 IQ13 - Tempestività di lavorazione dei ticket di incident

Come già specificato al precedente paragrafo 4, il presente Indicatore potrebbe rilevare la tempestività di lavorazione di richieste pervenute dall'utenza di riferimento, anche nei casi in cui il ticket non sia relativo a malfunzionamenti/disservizi, fino all'adozione di ulteriori moduli del Sistema di trouble ticketing oltre a quello in uso presso l'Amministrazione.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Rispetto dei tempi di risoluzione dei ticket di incident stabiliti in base alla priorità dei ticket stessi		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Strumenti a supporto dell'operatività
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Data e Ora (hh/mm/ss) di risoluzione del ticket di incident effettuata da SD (A) Data e Ora (hh/mm/ss) di lavorazione da parte del SD o di assegnazione al SD del ticket di incident¹ (B) Tempo di pending complessivo (C) Numero di ticket di incident risolti dal Service Desk, chiusi amministrativamente nel periodo di riferimento, tenendo conto della priorità del ticket stesso (D_x) 		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formule	$IQ13.1 = \frac{D_1(T_sol \leq 40min)}{D_1} \times 100$ $IQ13.2 = \frac{D_2(T_sol \leq 120min)}{D_2} \times 100$ $IQ13.3 = \frac{D_3(T_sol \leq 180min)}{D_3} \times 100$ $IQ13.4 = \frac{D_4(T_sol \leq 360min)}{D_4} \times 100$ <p>dove: T_sol = B - A - C</p>		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come indicato al paragrafo Arrotondamenti		
Valore di soglia	IQ13.1 ≥ 90,0% IQ13.2 ≥ 90,0% IQ13.3 ≥ 90,0% IQ13.4 ≥ 90,0%		
Azioni contrattuali	Il mancato raggiungimento dei valori di soglia è sanzionato con l'applicazione delle penali, come specificato nel contratto		
Eccezioni	Le azioni contrattuali sono applicabili a partire dalla data di fine del periodo transitorio		

¹ Nel caso in cui siano presenti entrambi gli stati, ai fini della misurazione dell'IQ è utilizzata la data associata al passaggio di stato effettuato per primo.



4.1.3 IQ14 - Tempestività di lavorazione dei ticket di service request e change

Come già specificato al paragrafo 4, il presente Indicatore potrebbe assumere efficacia a valle dell'adozione di ulteriori moduli del Sistema di trouble ticketing oltre al modulo di Incident.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Rispetto dei tempi di risoluzione dei ticket di service request e change stabiliti in base alla priorità dei ticket stessi		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Strumenti a supporto dell'operatività
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Data e Ora (hh/mm/ss) di risoluzione del ticket di service request e change effettuata da SD (A) Data e Ora (hh/mm/ss) di lavorazione da parte del SD o di assegnazione al SD del ticket di service request e change¹ (B) Tempo di pending complessivo (C) Numero di ticket di service request e change risolti dal Service Desk, chiusi amministrativamente nel periodo di riferimento, tenendo conto della priorità del ticket stesso (D_x) 		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formule	$IQ14.1 = \frac{D_1(T_sol \leq 40min)}{D_1} \times 100$ $IQ14.2 = \frac{D_2(T_sol \leq 120min)}{D_2} \times 100$ $IQ14.3 = \frac{D_3(T_sol \leq 180min)}{D_3} \times 100$ $IQ14.4 = \frac{D_4(T_sol \leq 360min)}{D_4} \times 100$ <p>dove: T_sol = B - A - C</p>		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come indicato al paragrafo Arrotondamenti		
Valore di soglia	IQ14.1 ≥ 90,0% IQ14.2 ≥ 90,0% IQ14.3 ≥ 90,0% IQ14.4 ≥ 90,0%		
Azioni contrattuali	Il mancato raggiungimento dei valori di soglia è sanzionato con l'applicazione delle penali, come specificato nel contratto		
Eccezioni	Le azioni contrattuali sono applicabili a partire dalla data di fine del periodo transitorio		

¹ Nel caso in cui siano presenti entrambi gli stati, ai fini della misurazione dell'IQ è utilizzata la data associata al passaggio di stato effettuato per primo.



4.1.1 IQ15 - Tempestività di assegnazione dei ticket di incident al II livello

Come già specificato al precedente paragrafo 4, il presente Indicatore potrebbe rilevare la tempestività di assegnazione al II livello di richieste pervenute dall'utenza di riferimento, anche nei casi in cui il ticket non sia relativo a malfunzionamenti/disservizi, fino all'adozione di ulteriori moduli del Sistema di trouble ticketing oltre a quello in uso presso l'Amministrazione.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempestività di assegnazione dei ticket di incident a strutture di II livello		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Strumenti a supporto dell'operatività
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Data e Ora (hh/mm/ss) di assegnazione dei ticket di incident al II livello (A) Data e Ora (hh/mm/ss) di lavorazione da parte del SD o di assegnazione al SD del ticket di incident¹ (B) Numero di ticket di incident assegnati a strutture di II livello la cui data di chiusura amministrativa è compresa nel periodo di riferimento (C) 		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formule	$T_{\text{assegnazione}} = A - B$ $IQ15 = \frac{C(Tempo_assegnazione \leq 30min)}{C} \times 100$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come indicato al paragrafo Arrotondamenti		
Valore di soglia	IQ15 = 100%		
Azioni contrattuali	Il mancato raggiungimento del valore di soglia è sanzionato con l'applicazione delle penali, come specificato nel contratto		
Eccezioni	Le azioni contrattuali sono applicabili a partire dalla data di fine del periodo transitorio		

¹ Nel caso in cui siano presenti entrambi gli stati, ai fini della misurazione dell'IQ è utilizzata la data associata al passaggio di stato effettuato per primo.



4.1.2 IQ16 - Tempestività di assegnazione dei ticket di service request al II livello

Come già specificato al precedente paragrafo 4, il presente Indicatore potrebbe assumere efficacia a valle dell'adozione di ulteriori moduli del Sistema di trouble ticketing oltre al modulo di Incident.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempestività di assegnazione dei ticket di service request e change a strutture di II livello		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Strumenti a supporto dell'operatività
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Data e Ora (hh/mm/ss) di assegnazione dei ticket di service request al II livello (A) Data e Ora (hh/mm/ss) di lavorazione da parte del SD o di assegnazione al SD del ticket di service request¹ (B) Numero di ticket di service request assegnati a strutture di II livello la cui data di chiusura amministrativa è compresa nel periodo di riferimento (C) 		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formule	$T_{\text{assegnazione}} = A - B$ $IQ16 = \frac{C(Tempo_assegnazione \leq 30min)}{C} \times 100$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come indicato al paragrafo Arrotondamenti		
Valore di soglia	IQ16 = 100%		
Azioni contrattuali	Il mancato raggiungimento dei valori di soglia è sanzionato con l'applicazione delle penali, come specificato nel contratto		
Eccezioni	Le azioni contrattuali sono applicabili a partire dalla data di fine del periodo transitorio		

¹ Nel caso in cui siano presenti entrambi gli stati, ai fini della misurazione dell'IQ è utilizzata la data associata al passaggio di stato effettuato per primo.



4.1.3 IQ17 - Ticket correttamente assegnati al II livello

Caratteristica	Funzionalità	Sottocaratteristica	Accuratezza
Aspetto da valutare	Correttezza nell'attivazione delle strutture di II livello		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Strumenti a supporto dell'operatività
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Numero di ticket "assegnati in maniera errata" la cui data di chiusura amministrativa è compresa nel periodo di riferimento (A) Numero di ticket assegnati a strutture di II livello la cui data di chiusura amministrativa è compresa nel periodo di riferimento (B) 		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formule	$IQ17 = \frac{A}{B} \times 100$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come indicato al paragrafo Arrotondamenti		
Valore di soglia	$IQ17 \leq 10\%$		
Azioni contrattuali	Il superamento del valore di soglia è sanzionato con l'applicazione delle penali, come specificato nel contratto		
Eccezioni	Le azioni contrattuali sono applicabili a partire dalla data di fine del periodo transitorio		



4.1.4 IQ18 - Attività eseguite correttamente

Si considerano non eseguite correttamente le attività i cui ticket sono stati oggetto di riapertura, al netto di eventuali ticket riaperti per cause non imputabili al Fornitore.

Caratteristica	Funzionalità	Sottocaratteristica	Accuratezza
Aspetto da valutare	Correttezza nell'esecuzione delle attività		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Strumenti a supporto dell'operatività
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Numero di ticket risolti dal Service Desk e riaperti, la cui chiusura amministrativa è compresa nel periodo di riferimento (A) Numero di ticket risolti dal Service Desk e riaperti per cause non imputabili al Fornitore, la cui chiusura amministrativa è compresa nel periodo di riferimento (B) Numero di ticket risolti dal Service Desk, la cui chiusura amministrativa è compresa nel periodo di riferimento (C) 		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IQ18 = \frac{(A - B)}{C} \times 100$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come indicato al paragrafo Arrotondamenti		
Valore di soglia	$IQ18 \leq 2\%$		
Azioni contrattuali	Il superamento del valore di soglia comporta l'applicazione delle penali, come specificato nel contratto		
Eccezioni	Le azioni contrattuali sono applicabili a partire dalla data di fine del periodo transitorio		



4.1.5 IQ19 - Durata massima del pending

Questo Indicatore è applicabile a tutti i ticket che durante il loro ciclo di vita sono stati posti in pending - chiusi amministrativamente nel periodo di riferimento - per i quali la durata complessiva del tempo in cui il ticket è stato posto in pending sia superiore a 18 ore lavorative.

Si precisa che le motivazioni del pending, standardizzate, classificate e associate al singolo ticket attraverso l'utilizzo di un menù a tendina, saranno rese disponibili ad inizio fornitura.

Si precisa che la Committente e/o l'Amministrazione si riserva di introdurre ulteriori motivazioni e/o di ampliare il numero di motivazioni considerate "imputabili al Fornitore" per l'intera durata della fornitura.

La Committente e/o l'Amministrazione si riserva di verificare la corretta attribuzione da parte del Fornitore della motivazione per cui il ticket è stato posto in pending. L'errata attribuzione prevede la riclassificazione del ticket ed il ricalcolo dell'Indicatore stesso.

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	Maturità
Aspetto da valutare	Durata massima del pending per cause imputabili al fornitore		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Strumenti a supporto dell'operatività
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Numero di ticket posti in pending per le motivazioni oggetto di rilevazione, la cui durata del pending, sia superiore alla durata massima prevista, chiusi amministrativamente nel periodo di riferimento (A) Numero di ticket posti in pending chiusi amministrativamente nel periodo di riferimento (B) 		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IQ19 = \frac{A}{B} \times 100$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come indicato al paragrafo Arrotondamenti		
Valore di soglia	$IQ19 \leq 10\%$		
Azioni contrattuali	Il superamento del valore di soglia comporta il mancato raggiungimento dell'obiettivo di prestazione L1-IP1, come specificato nel contratto		
Eccezioni	Le azioni contrattuali sono applicabili a partire dalla data di fine del periodo transitorio		



4.1.6 IQ20 - Risoluzione dei ticket di incident al I livello

Questo Indicatore misura la capacità di risoluzione al I livello dei ticket di incident da parte del Service Desk.

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Efficacia
Aspetto da valutare	Capacità di risoluzione dei ticket di incident al I livello		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Strumenti a supporto dell'operatività
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Numero di ticket di incident risolti dal Service Desk chiusi amministrativamente nel periodo di riferimento (A) Numero di ticket di incident aperti dal Service Desk chiusi amministrativamente nel periodo di riferimento (B) 		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IQ20 = \frac{A}{B} \times 100$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come indicato al paragrafo Arrotondamenti		
Valore di soglia	$IQ20 \geq 40\%$		
Azioni contrattuali	Il superamento del valore di soglia comporta il mancato raggiungimento dell'obiettivo di prestazione L1-IP1, come specificato nel contratto		
Eccezioni	Le azioni contrattuali sono applicabili a partire dalla data di fine del periodo transitorio		



4.2 Indicatori di qualità specifici del Lotto 2

4.2.1 IQ21 - Disponibilità del servizio

L'indicatore rileva la disponibilità vista *end-user* di ciascun servizio.

Il calcolo della disponibilità del singolo servizio è basato sui dati rilevati dal Sistema di monitoraggio dei servizi, che utilizza meccanismi automatici di esecuzione di un set definito di transazioni e ne verifica la corretta esecuzione.

A tal fine si ritiene utile precisare che:

- sono considerati eventi di disservizio/non disponibilità le transazioni che producano codici di errore o che non forniscano alcuna risposta;
- la disponibilità di ciascun servizio è rilevata attraverso l'esecuzione di una o più "transazione utente campione" ossia da una sequenza di operazioni che simula l'interazione di un utente con lo specifico servizio, come, a mero titolo di esempio, la navigazione nelle pagine del sito, l'autenticazione di un utente registrato, ecc..

Si precisa, inoltre, che la misurazione della disponibilità è effettuata escludendo le indisponibilità non imputabili al Fornitore (es: fermi per manutenzione programmata, interruzioni del servizio per errori delle applicazioni, ecc.).

Ai fini della misurazione dell'indisponibilità di ciascun servizio si precisa che:

- nel caso in cui due o più transazioni utente campione risultino contemporaneamente soggette a disservizio, la durata del disservizio è calcolata come segue:
 1. l'inizio dell'intervallo di disservizio coincide con l'ora (hh.mm.ss) in cui è iniziata l'indisponibilità della transazione utente campione per prima risultata indisponibile;
 2. la fine di tale intervallo coincide con l'ora (hh.mm.ss) in cui è terminata l'indisponibilità della transazione utente campione ripristinata per ultima;
- nel caso in cui due o più transazioni utente campione risultino indisponibili in intervalli temporali contigui, l'indisponibilità è data dalla somma dei due intervalli temporali.

Inoltre, si evidenzia che l'indisponibilità di alcune componenti infrastrutturali (es. infrastruttura DB server) potrebbe causare l'indisponibilità di tutti i servizi da esse ospitati. Pertanto, ai fini del calcolo dell'indicatore, sono considerate le indisponibilità di tutti i servizi impattati.

In tale evenienza, per il solo intervallo di indisponibilità del/dei servizio/i coincidente con l'intervallo di indisponibilità dell'infrastruttura, sono applicate le azioni contrattuali previste per l'IQ - Disponibilità del servizio e non sono applicate le azioni contrattuali previste per l'IQ - Disponibilità di sistema, per i soli sistemi che ospitano tali servizi.

I servizi sono classificati nelle seguenti tipologie:

- Classe A
- Classe B
- Classe C



Fascia oraria di disponibilità

Ai fini della definizione del Tempo di disponibilità previsto sono definite le seguenti fasce orarie:

- “*fascia H24*” - si intendono le 24 ore di tutti i giorni dell’anno solare;
- “*fascia diurna*”- si intende la fascia oraria compresa tra le 7:30 e le 19:30 dei giorni feriali dal Lunedì al Venerdì, soggetta ad eventuali estensioni.

La tabella che segue riepiloga la fascia oraria di disponibilità prevista per le varie classi dei servizi, salvo diversa indicazione dell’Amministrazione che si riserva di variare l’associazione alla fascia oraria di disponibilità per l’intera durata del contratto per i servizi in Classe B.

Si precisa che alla data di predisposizione del presente Capitolato, il numero di servizi di Classe B cui è associata la fascia oraria di disponibilità h12 è circa il 30% del numero totale dei servizi di Classe B.

Tipologia	Fascia oraria di disponibilità
Classe A	h24
Classe B	h24
Classe B	h12
Classe C	h12

Elenco dei servizi

A titolo meramente indicativo, nel seguito è fornito l’elenco dei servizi, identificati e classificati alla data di predisposizione del presente Capitolato tecnico, la cui disponibilità è rilevata attraverso il presente Indicatore di qualità. Si rammenta che tale elenco è soggetto a variazioni su richiesta della Committente, sia all’attivazione della fornitura che nel corso dell’intera durata contrattuale, senza alcuna limitazione. Tali variazioni possono comportare sia l’inserimento di nuovi servizi sia la variazione della classe associata a ciascuno di essi. Pertanto il Fornitore è tenuto a rispettare i tempi indicati dalla Committente e prende atto che al mancato rispetto dei valori di soglia è legata l’applicazione delle penali, come indicato nel Contratto.

Nome servizio	Classe A	Classe B	Classe C
SIAP*CDC		x	
SIAM		x	
CDP		x	
CDP Sharepoint			X
DOCSPA		x	
SISP		x	
BDD		x	
BDS		x	
BDP		x	



Nome servizio	Classe A	Classe B	Classe C
SIRTEL		x	
SIQUEL		x	
BDC		x	
MOODLE			x
COLLABORAZIONE DOCUMENTALE	x		
POSTA ELETTRONICA (OWA)	x		
POSTA ELETTRONICA (Client)	x		
LYNC		x	
REMEDY ITSM SUITE		x	
SITO INTERNET ISTITUZIONALE	x		
BIBLIOTECA		x	
INTRANET		x	
VPN	x		
VDI	x		
Servizi periferici			x
Sole		x	
FIRMA DIGITALE		x	
SICE		x	
SIDIF		x	

Modalità di rilevazione

Di seguito sono descritte le modalità di rilevazione dell'Indicatore di qualità “Disponibilità del servizio” **IQ21_Nome Servizio**:

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	Tolleranza ai guasti
Aspetto da valutare	Disponibilità del servizio		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Strumenti a supporto dell'operatività
Periodo di riferimento	Mese precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Mensile
Dati da rilevare	Percentuale di tempo durante il quale il servizio è disponibile all'utenza nel periodo di riferimento. <ul style="list-style-type: none"> • numero totale di disservizi (M) • d_j = durata, espressa in minuti, del disservizio j-esimo, calcolata all'interno della finestra temporale di erogazione del servizio, come somma delle fasce orarie con campionamenti con esito negativo (mancata esecuzione e/o produzione codici di errore). • Tempo di disponibilità, espresso in minuti, previsto per il servizio osservato nel periodo di riferimento (T) 		
Regole di campionamento	Set definito di transazioni sulle fasce orarie definite		



Formula	$IQ21_NomeServizio = (1 - \frac{\sum_{j=1}^M d_j}{T}) \times 100$ <p>dove <i>Nome Servizio</i> identifica lo specifico servizio sottoposto a rilevazione.</p>
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come indicato al paragrafo Arrotondamenti
Valore di soglia	<p>$IQ21_NomeServizio$ (Classe A h24) $\geq 99,30\%$</p> <p>$IQ21_NomeServizio$ (Classe B h24) $\geq 99,00\%$</p> <p>$IQ21_NomeServizio$ (Classe B h12) $\geq 99,00\%$</p> <p>$IQ21_NomeServizio$ (Classe C h12) $\geq 98,50\%$</p>
Azioni contrattuali	Il mancato raggiungimento del valore di soglia comporta l'applicazione delle penali, come specificato nel contratto
Eccezioni	Le azioni contrattuali sono applicabili a partire dalla data di fine del periodo transitorio

Calcolo dello scostamento complessivo

Di seguito è riportato l'algoritmo di calcolo dello scostamento complessivo in base al quale, al termine di ogni periodo di riferimento, è commisurata la penale da applicare in caso di mancato rispetto dei valori di soglia di "Disponibilità del servizio".

Infatti, come già illustrato, è prevista la misurazione e rendicontazione di ogni singolo *IQ21_NomeServizio*. L'applicazione delle penali è effettuata in base allo scostamento complessivo, calcolato per:

- servizi di classe A
- servizi di classe B
- servizi di classe C

ottenuto quale sommatoria dei singoli valori percentuali di scostamento in difetto dalla soglia prevista per ciascuno degli *IQ21_NomeServizio* appartenenti alla specifica classe.

Si segnala che è richiesto che il Fornitore effettui il **Calcolo degli scostamenti** attraverso gli Strumenti resi disponibili dal Fornitore e ne renda disponibile il risultato nella Rendicontazione Indicatori di Qualità.

$$Scostamento_{servizi_classeA} = \sum_j scostamento_{servizio_classeA_j}$$

dove:

$$\begin{aligned} scostamento_j &= soglia_j - IQ21_NomeServizio && \text{se } IQ21_NomeServizio < soglia_j \\ scostamento_j &= 0 && \text{se } IQ21_NomeServizio \geq soglia_j \end{aligned}$$

$$Scostamento_{servizi_classeB} = \sum_j scostamento_{servizio_classeB_j}$$

dove:

$$\begin{aligned} scostamento_j &= soglia_j - IQ21_NomeServizio && \text{se } IQ21_NomeServizio < soglia_j \\ scostamento_j &= 0 && \text{se } IQ21_NomeServizio \geq soglia_j \end{aligned}$$



$$Scostamento_{servizi_classeC} = \sum_j scostamento_{servizio_classeC_j}$$

dove:

$$\begin{aligned} scostamento_j &= soglia_j - IQ21_NomeServizio && \text{se } IQ21_NomeServizio < soglia_j \\ scostamento_j &= 0 && \text{se } IQ21_NomeServizio \geq soglia_j \end{aligned}$$



4.2.2 IQ22 - Disponibilità di sistema

Ai fini della rilevazione dell'indicatore, si introducono le seguenti definizioni:

Sistema	<ul style="list-style-type: none"> la singola immagine di sistema operativo comprensiva di tutte le periferiche fisiche/logiche ad esso definite (ad esempio dischi di infrastruttura SAN, interfacce virtuali, ecc...) e di <u>tutti i prodotti/servizi necessari al corretto funzionamento delle applicazioni che erogano i servizi applicativi agli utenti</u>; l'insieme delle componenti HW e SW inserite in un unico <i>chassis</i> atto all'interconnessione e l'estensione di reti TLC (ad esempio apparati che gestiscono i primi quattro livelli della pila ISO-OSI).
Componente	L'elemento di configurazione sottoposto a monitoraggio (ad esempio: hw, sw di base, processi, file system, istanze presenti nell'apparato di rete) identificabile attraverso una MIB il cui stato sia riconducibile ad una condizione di up e down, ecc.
Sistemi di esercizio	Sono tutti gli apparati di rete e tutti i sistemi dell'ambiente di esercizio
Sistemi diversi dall'esercizio	Sono tutti gli apparati di rete e tutti i sistemi relativi ad ambienti diversi dall'esercizio (es. manutenzione, collaudo e sviluppo).

La disponibilità del singolo Sistema si calcola come percentuale di tempo in cui non si manifestano disservizi rispetto alla fascia oraria di osservazione. I disservizi sono calcolati in funzione della disponibilità dei singoli Componenti che devono essere attivi nella fascia oraria di osservazione. **Il calcolo della disponibilità del singolo sistema è effettuato sulla base dei dati rilevati attraverso il Sistema di monitoraggio dei servizi.**

Si precisa che è oggetto di rilevazione anche la disponibilità dello stesso Sistema di monitoraggio dei servizi. Ai fini della rilevazione della disponibilità del Sistema di monitoraggio dei servizi, per componente si intende l'elemento hw, sw e sw di base del "monitoring server".

L'indisponibilità della piattaforma di monitoraggio potrebbe essere rilevata anche attraverso l'analisi dei log dei singoli componenti di monitoraggio.

Si precisa che la misurazione della Disponibilità di sistema deve essere effettuata:

- tenendo conto di tutte le eventuali estensioni del servizio richieste nel periodo di riferimento;
- valorizzando la disponibilità giornaliera prevista per ciascun Sistema al netto delle indisponibilità dei Componenti non imputabili al Fornitore (ad esempio fermi per manutenzione programmata);
- valorizzando tutte le grandezze in secondi.

Di seguito sono descritte le modalità di rilevazione dell'indicatore di qualità *"Disponibilità di un sistema"* **IQ22-xxx-aaa**, dove:

- "xxx" è un progressivo che identifica il singolo Sistema;
- "aaa" è un acronimo che rappresenta l'ambiente (ESE, MAN, COL, ecc...)



Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	Tolleranza ai guasti
Aspetto da valutare	Disponibilità di un sistema		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Piattaforma di monitoraggio
Periodo di riferimento	Mese precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Mensile
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> L'orario giornaliero programmato (hh/mm/ss) in cui deve essere attivo il Componente che per primo deve essere reso disponibile nella fascia di rilevazione di competenza ($TSmin_g$) tenendo conto di eventuali estensioni L'orario giornaliero di disattivazione programmato (hh/mm/ss) del Componente che per ultimo rimane attivo nella fascia di rilevazione di competenza ($TSmax_g$) tenendo conto di eventuali estensioni Tempo di indisponibilità giornaliera del Sistema/Componenti per fermi di manutenzione programmata o per fermi non imputabili al Fornitore espresso in secondi ($Tlprg_g$) Intervallo temporale in cui anche uno solo dei Componenti che dovrebbe essere attivo nella fascia di rilevazione risulta non disponibile, espresso in secondi ($Tieff_j$) Numero di intervalli temporali di indisponibilità effettiva giornaliera del Sistema ($Nfermi$) Numero giorni del mese in esame ($Ngiorni$) 		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formule	La disponibilità prevista giornaliera (<i>espressa in secondi</i>) di un Sistema si rappresenta: $Tprev_g = (TSmax_g - TSmin_g) - Tlprg_g$		
	La disponibilità prevista (<i>espressa in secondi</i>) di un Sistema si rappresenta: $Tprev_m = \sum_1^{Ngiorni} Tprev_g$		
	La indisponibilità giornaliera (<i>espressa in secondi</i>) di un Sistema si rappresenta: $ISeff_g = \sum_1^{Nfermi} Tieff_j$		
	La indisponibilità (<i>espressa in secondi</i>) di un Sistema si rappresenta: $ISeff_m = \sum_1^{Ngiorni} ISeff_g$		
	La disponibilità (<i>espressa in percentuale</i>) di un Sistema si rappresenta: $IQ22 - xxx - aaa = \frac{Tprev_m - ISeff_m}{Tprev_m} \times 100$		



Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come descritto nel paragrafo Arrotondamenti
Valore di soglia	IQ22-xxx-aaa (classe A) $\geq 99,3\%$ IQ22-xxx-aaa (classe B) $\geq 99,0\%$ IQ22-xxx-aaa (classe C) $\geq 98,5\%$ IQ22-xxx-aaa (classe D) $\geq 98,3\%$
Azioni contrattuali	Il mancato raggiungimento del valore di soglia comporta l'applicazione delle penali, come specificato nel contratto
Eccezioni	Le azioni contrattuali sono applicabili a partire dalla data di fine del periodo transitorio

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

- nel caso in cui due o più Componenti 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 per primo risultato indisponibile;
 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 risultino indisponibili in intervalli temporali contigui, l'indisponibilità sarà data dalla somma dei due intervalli temporali;
- l'indisponibilità deve essere misurata tenendo conto degli intervalli temporali in cui la disponibilità dei singoli Componenti non deve essere misurata.

I valori di soglia sono definiti secondo la seguente tabella:

Disponibilità di sistema	Fascia	% minima di disponibilità
Classe A	h24	99,3%
Classe B	h24	99,0%
Classe C	h24	98,5%
Classe D	h24	98,3%

Dove:

per “Classe” si può intendere, orientativamente:

- Classe A - apparati di rete e sistemi di esercizio “critici”
- Classe B - sistemi di esercizio
- Classe C - sistemi costituenti ambienti diversi dall'esercizio
- Classe D - sistemi costituenti i servizi periferici

La Committente e/o l'Amministrazione comunicherà ad inizio attività l'elenco dei sistemi da prendere in carico, indicandone la classe di appartenenza. Nel corso della fornitura, la classificazione dei nuovi sistemi sarà comunicata in fase di installazione ovvero nell'ambito delle attività collegate ai processi di change management e service asset & configuration management.



La Committente si riserva comunque di modificare nel corso della durata contrattuale la classificazione precedentemente indicata. A fini meramente indicativi, si indica la ripartizione dei sistemi e degli apparati di rete nelle diverse classi alla data di stesura del presente Capitolato:

- Classe A - 30%
- Classe B - 30%
- Classe C - 30%
- Classe D - 10%

Calcolo dello scostamento complessivo

Di seguito è riportato l'algoritmo di calcolo dello scostamento complessivo in base al quale, al termine di ogni periodo di riferimento, è commisurata la penale da applicare in caso di mancato rispetto dei valori di soglia di Disponibilità di sistema.

Infatti, come già illustrato, è prevista la misurazione e rendicontazione di ogni singolo livello di servizio, ossia **IQ22-xxx-aaa**.

L'applicazione della relativa penale è effettuata in base allo scostamento complessivo, ottenuto quale sommatoria dei singoli valori percentuali di scostamento in difetto del valore di soglia prevista per ciascuno dei livelli di servizio. Pertanto, ai fini di tale sommatoria non sono conteggiati i valori superiori o uguali ai valori di soglia.

$$IQx_scostamento_compl = \sum_j scostamento_j$$

dove:

$scostamento_j = valore_soglia_j - IQ(sistem_j)$	se	$IQ(sistem_j) < valore_soglia_j$
$scostamento_j = 0$	se	$IQ(sistem_j) \geq valore_soglia_j$



4.2.3 IQ23 - Tempestività di lavorazione dei ticket di incident

Come già precisato al paragrafo 4, il presente Indicatore potrebbe rilevare la tempestività di lavorazione di richieste pervenute dall'utenza di riferimento, anche nei casi in cui il ticket non sia relativo a malfunzionamenti/disservizi, fino all'adozione di ulteriori moduli del Sistema di trouble ticketing oltre a quello in uso presso l'Amministrazione.

Si precisa che i ticket di incident relativi agli ambienti diversi dall'esercizio, sulla base delle procedure attualmente definite dall'Amministrazione, sono classificati di urgenza "media" mentre l'impatto è attribuito dal segnalante.

La Committente e/o l'Amministrazione si riserva di modificare tale classificazione nel corso della fornitura.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Percentuale di ticket di incident risolti entro i tempi massimi previsti, dipendenti dalla priorità attribuita ai ticket stessi		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Strumenti a supporto dell'operatività
Periodo di riferimento	Mese precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Mensile
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Data e ora (hh/mm/ss) di assegnazione del ticket di incident (A) Data e ora (hh/mm/ss) di risoluzione del ticket di incident (B) Tempo di pending complessivo (C) Numero di ticket di incident chiusi amministrativamente nel periodo di riferimento, tenendo conto della priorità del ticket stesso (D_x) 		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formule	$IQ23.1 = \frac{D_1(T_sol \leq 120min)}{D_1} \times 100$ $IQ23.2 = \frac{D_1(T_sol \leq 240min)}{D_1} \times 100$ $IQ23.3 = \frac{D_2(T_sol \leq 240min)}{D_2} \times 100$ $IQ23.4 = \frac{D_2(T_sol \leq 480min)}{D_2} \times 100$ $IQ23.5 = \frac{D_3(T_sol \leq 480min)}{D_3} \times 100$ $IQ23.6 = \frac{D_3(T_sol \leq 720min)}{D_3} \times 100$ $IQ23.7 = \frac{D_4(T_sol \leq 720min)}{D_4} \times 100$ $IQ23.8 = \frac{D_4(T_sol \leq 840min)}{D_4} \times 100$ <p>dove: T_sol = B - A - C</p>		



Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come indicato al paragrafo Arrotondamenti
Valore di soglia	<ul style="list-style-type: none"> • IQ23.1 \geq 90% IQ23.2 = 100% • IQ23.3 \geq 90% IQ23.4 = 100% • IQ23.5 \geq 90% IQ23.6 = 100% • IQ23.7 \geq 90% IQ23.8 = 100%
Azioni contrattuali	Il mancato raggiungimento dei valori di soglia comporta l'applicazione delle penali, come specificato nel contratto
Eccezioni	Le azioni contrattuali sono applicabili a partire dalla data di fine del periodo transitorio



4.2.4 IQ24 - Tempestività di lavorazione dei ticket di change standard e service request

Come già specificato al precedente paragrafo 4, il presente Indicatore potrebbe assumere efficacia a valle dell'adozione di ulteriori moduli del Sistema di trouble ticketing oltre al modulo di Incident.

Si precisa che i ticket di change standard e service request relativi agli ambienti diversi dall'esercizio, sulla base delle attuali procedure definite dall'Amministrazione, sono classificati di urgenza "media" mentre l'impatto è attribuito dal segnalante.

La Committente e/o l'Amministrazione si riserva di modificare tale classificazione nel corso della fornitura.

Nel seguito è fornita la lista delle attività riconducibili, alla data di predisposizione del presente Capitolato tecnico, a ticket di change standard.

Si precisa che le richieste relative a: Deploy oggetti, Restore progetto e Trasferimento tra ambienti DB **per gli ambienti di esercizio** sono gestite come change non standard.

Tipologia	Descrizione sommaria della richiesta
Trasferimento oggetti tra ambienti	Migrazione degli oggetti di sviluppo applicativo tra gli ambienti runtime (manutenzione, collaudo, esercizio, ecc...) da effettuare mediante tool di migrazione o di distribuzione disponibili per ciascuna piattaforma (es. Business Object, Microstrategy, ecc...)
Deploy oggetti	Richiesta di deploy di oggetti applicativi da effettuare mediante tecniche di installazione personalizzate (Business Object, Microstrategy, WebSphere, WebLogic, Oracle Service Bus, ecc...)
	Richiesta di installazione di oggetti applicativi da effettuare mediante deploy standard, ossia mediante funzioni di automazione, o attraverso le specifiche console di amministrazione di piattaforma (Business Object, Microstrategy, WebSphere, WebLogic, Oracle Service Bus, ecc...)
Richiesta Restore progetto	Richiesta di ripristino (parziale o totale) del contenuto di un progetto, di un sito, di una cartella, ecc... mediante strumenti di amministrazione disponibili per la specifica piattaforma (DataStage, Business Object, Microstrategy, OpenCMS, ecc...).
Trasferimento tra ambienti DB	Richiesta di allineamento attraverso export (totale o parziale) da uno schema di origine ad un altro di destinazione

L'eventuale aggiornamento di tale lista è effettuato a valle della stipula. Tale lista è aggiornata nel corso della durata contrattuale, via via che si proceda alla standardizzazione di nuove attività.



Si precisa che:

- l'aggiornamento della lista ed il conseguente allineamento degli Strumenti a supporto dell'operatività non è soggetto all'approvazione del Fornitore; pertanto il Fornitore è tenuto a rispettare i tempi massimi di esecuzione previsti per ciascuna priorità e prende atto che al rispetto di tali tempi massimi è legata l'applicazione delle penali, come indicato nel Contratto;
- la priorità associata alle attività è modificata su indicazione della Committente, in ragione di specifiche necessità e/o in ragione dell'evoluzione degli Strumenti centralizzati per la gestione delle infrastrutture
- l'aggiornamento della lista non è soggetto a limitazioni e/o eccezioni da parte del Fornitore.

Inoltre, si precisa che:

- in fase di standardizzazione dell'attività, ossia in fase di stesura delle procedure, la Committente e/o l'Amministrazione definisce la priorità associata e quindi il tempo massimo di esecuzione;
- l'aggiornamento degli Strumenti a supporto dell'operatività per l'inserimento di una nuova attività è effettuato dal Fornitore su richiesta della Committente e/o dell'Amministrazione; la richiesta è effettuata attraverso un ticket soggetto a SLA.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Percentuale di ticket relativi a change standard e service request effettuati entro i tempi massimi previsti, dipendenti dalla priorità attribuita ai ticket stessi		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Strumenti a supporto dell'operatività
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> • Data e ora (hh/mm/ss) di assegnazione del ticket di change standard o di service request (A) • Data e ora (hh/mm/ss) di risoluzione del ticket di change standard o di service request (B) • Tempo di pending complessivo (C) • Numero di ticket di change standard o di service request chiusi amministrativamente nel periodo, tenendo conto della classe del ticket stesso (D_x) 		
Regole di campionamento	Nessuna		



Formula	$IQ24.1 = \frac{D_{-1}(T_{sol} \leq 120min)}{D_{-1}} \times 100$ $IQ24.2 = \frac{D_{-1}(T_{sol} \leq 240min)}{D_{-1}} \times 100$ $IQ24.3 = \frac{D_{-2}(T_{sol} \leq 240min)}{D_{-2}} \times 100$ $IQ24.4 = \frac{D_{-2}(T_{sol} \leq 480min)}{D_{-2}} \times 100$ $IQ24.5 = \frac{D_{-3}(T_{sol} \leq 480min)}{D_{-3}} \times 100$ $IQ24.6 = \frac{D_{-3}(T_{sol} \leq 720min)}{D_{-3}} \times 100$ $IQ24.7 = \frac{D_{-4}(T_{sol} \leq 720min)}{D_{-4}} \times 100$ $IQ24.8 = \frac{D_{-4}(T_{sol} \leq 840min)}{D_{-4}} \times 100$ <p>dove: $T_{sol} = B - A - C$</p>
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come indicato al paragrafo Arrotondamenti
Valore di soglia	<ul style="list-style-type: none"> • $IQ24.1 \geq 90\%$ $IQ24.2 = 100\%$ • $IQ24.3 \geq 90\%$ $IQ24.4 = 100\%$ • $IQ24.5 \geq 90\%$ $IQ24.6 = 100\%$ • $IQ24.7 \geq 90\%$ $IQ24.8 = 100\%$
Azioni contrattuali	Il mancato raggiungimento dei valori di soglia comporta l'applicazione delle penali, come specificato nel contratto
Eccezioni	Le azioni contrattuali sono applicabili a partire dalla data di fine del periodo transitorio



4.2.5 IQ25 - Tempestività di esecuzione dei ticket di change non standard

I change non standard sono cambiamenti complessi per cui non è definito a priori l'impatto, il tempo e le modalità di esecuzione; le attività richieste sono di volta in volta oggetto di pianificazione. L'Indicatore misura il rispetto di tale pianificazione.

La pianificazione è concordata in fase di costruzione del change non standard ed è tracciata sugli Strumenti a supporto dell'operatività. Su richiesta, il Fornitore deve produrre anche uno o più Piani di lavoro da sottoporre all'approvazione della Committente.

Il rispetto della pianificazione è calcolato quale differenza tra la data di chiusura tecnica effettiva e la data di fine prevista.

Si sottolinea che il presente indicatore rileva la tempestività di esecuzione di tutti i ticket di change non standard, comprendendo anche quelli conteggiati ai fini della rilevazione dei seguenti IQ:

- IQ27 - Tempestività di esecuzione del patching di sicurezza
- IQ30 - Tempestività di innalzamento delle versioni dei prodotti
- IQ31 - Standardizzazione e automazione delle attività di conduzione

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempestività nell'esecuzione dei ticket di change non standard rispetto ai tempi previsti		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Strumenti a supporto dell'operatività
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> • Data e ora (hh/mm/ss) prevista per risoluzione del ticket di change non standard (A) • Data e ora (hh/mm/ss) effettiva di risoluzione del ticket di change non standard (B) • Numero totale di ticket di change non standard chiusi amministrativamente nel periodo di riferimento (C) 		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IQx = \frac{C(T_{sol} \leq 0)}{C} \times 100$ dove: $T_{sol} = B - A$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come indicato al paragrafo Arrotondamenti		
Valore di soglia	$IQ25 \geq 90\%$		
Azioni contrattuali	Il mancato raggiungimento del valore di soglia comporta l'applicazione delle penali, come specificato nel contratto		
Eccezioni	Le azioni contrattuali sono applicabili a partire dalla data di fine del periodo transitorio		



4.2.6 IQ26 - Attività eseguite correttamente

Si considerano non eseguite correttamente le attività i cui ticket sono stati oggetto di riapertura, al netto di eventuali ticket riaperti per cause non imputabili al Fornitore.

Caratteristica	Funzionalità	Sottocaratteristica	Accuratezza
Aspetto da valutare	Correttezza nell'esecuzione delle attività		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Strumenti a supporto dell'operatività
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Numero di ticket risolti dalla Conduzione e riaperti la cui chiusura amministrativa è compresa nel periodo di riferimento (A) Numero di ticket risolti dalla Conduzione e riaperti per cause non imputabili al Fornitore la cui chiusura amministrativa è compresa nel periodo di riferimento (B) Numero di ticket risolti dalla Conduzione la cui chiusura amministrativa è compresa nel periodo di riferimento (C) 		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IQ26 = \frac{(A - B)}{C} \times 100$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come indicato al paragrafo Arrotondamenti		
Valore di soglia	$IQ26 \leq 2\%$		
Azioni contrattuali	Il superamento del valore di soglia comporta l'applicazione delle penali, come specificato nel contratto		
Eccezioni	Le azioni contrattuali sono applicabili a partire dalla data di fine del periodo transitorio		



4.2.7 IQ27 - Tempestività di esecuzione del patching di sicurezza

L'Indicatore di qualità misura la tempestività di esecuzione dei change non standard relativi all'installazione delle patch di sicurezza sui sistemi.

Il Fornitore segnala la disponibilità delle patch di sicurezza sui siti dei vendor alla Committente e/o all'Amministrazione che provvede ad effettuare l'apertura del relativo ticket di change non standard.

La pianificazione è concordata in fase di costruzione del change non standard ed è tracciata sugli Strumenti a supporto dell'operatività. Su richiesta, il Fornitore deve produrre anche uno o più Piani di lavoro da sottoporre all'approvazione della Committente.

Il rispetto della pianificazione è calcolato quale differenza tra la data di chiusura tecnica effettiva e la data di fine prevista.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempestività nell'esecuzione dei ticket di change non standard relativi al patching di sicurezza rispetto ai tempi previsti		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Strumenti a supporto dell'operatività
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Data e ora (hh/mm/ss) prevista per la risoluzione del ticket (A) Data e ora (hh/mm/ss) effettiva di risoluzione del ticket (B) Numero totale di ticket di change non standard relativi al patching di sicurezza chiusi amministrativamente nel periodo di riferimento (C) 		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IQ27 = \frac{C(T_{sol} \leq 0)}{C} \times 100$ <p>dove: $T_{sol} = B - A$</p>		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come indicato al paragrafo Arrotondamenti		
Valore di soglia	IQ27 = 100%		
Azioni contrattuali	Il mancato raggiungimento del valore di soglia comporta l'applicazione delle penali, come specificato nel contratto		
Eccezioni	Le azioni contrattuali sono applicabili a partire dalla data di fine del periodo transitorio		



4.2.8 IQ28 - Malfunzionamenti per servizio

L'Indicatore misura il numero medio di ticket di incident, segnalati dall'utenza, per i servizi oggetto di rilevazione attraverso l'indicatore IQ21 - Disponibilità del servizio, nel periodo di riferimento.

L'Indicatore è applicabile a tutti i ticket di incident relativi ai suddetti servizi chiusi amministrativamente nel periodo di riferimento, al netto dei ticket non imputabili al Fornitore (es. malfunzionamenti del sw applicativo, malfunzionamenti di componenti non affidate in gestione, malfunzionamenti di componenti hw per i sistemi non ridondati, ecc..).

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	
Aspetto da valutare	Numero medio di ticket di incident riferiti ai servizi oggetto di rilevazione attraverso l'IQ21 - Disponibilità del servizio		
Unità di misura	Numero ticket/numero servizi	Fonte dati	Strumenti a supporto dell'operatività
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Numero totale di ticket di incident aperti dal Service Desk e assegnati a Conduzione, relativi ai servizi oggetto di rilevazione attraverso l'IQ21 - Disponibilità del servizio, chiusi amministrativamente nel periodo di riferimento, al netto dei ticket riconducibili a malfunzionamenti non imputabili al Fornitore (A) Numero totale di servizi oggetto di rilevazione attraverso l'IQ21 - Disponibilità del servizio nel periodo di riferimento (B) 		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IQ28 = A/B$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come indicato al paragrafo Arrotondamenti		
Valore di soglia	$IQ28 \leq 30$		
Azioni contrattuali	Il superamento del valore di soglia comporta il mancato raggiungimento dell'obiettivo di prestazione L2-IP1, come specificato nel contratto		
Eccezioni	Le azioni contrattuali sono applicabili a partire dalla data di fine del periodo transitorio		



4.2.9 IQ29 - Aggiornamento del CMS

E' richiesto che il Fornitore effettui gli aggiornamenti del CMS, sulla base di quanto previsto dal processo di Service Asset & Configuration management.

Il controllo sullo stato e sulla qualità di tali aggiornamenti può essere effettuato dalla Committente e/o dall'Amministrazione anche attraverso verifiche a campione o attività di auditing.

Si precisa che, ai fini del calcolo della metrica, la sola mancanza o non correttezza di un attributo di un CI, rispetto al set di attributi indicato dalla Committente, è da ritenersi come mancanza del CI. Nel seguito sono riportate, a titolo esemplificativo e non esaustivo, le informazioni (Elementi di configurazione) oggetto del presente Indicatore:

- ❖ CI in ambito:
 - Apparati gestiti
 - Sistemi fisici e virtuali
 - Software (prodotti installati)
 - PdL, come definite nel Capitolato tecnico
 - Servizi
- ❖ attributi:
 - info asset fisico
 - info livelli di servizio
 - info per la fatturazione
 - info amministrative (es. contratti)

I CI ed i relativi attributi oggetto di misurazione attraverso il presente IQ sono implementati nel corso della durata contrattuale senza alcuna limitazione e/o eccezione da parte del Fornitore.

Caratteristica	Funzionalità	Sottocaratteristica	Accuratezza
Aspetto da valutare	Completezza e correttezza delle informazioni contenute nel CMS		
Unità di misura	Numero di elementi di configurazione mancanti o non corretti	Fonte dati	Strumenti a supporto dell'operatività
Periodo di riferimento	Mese precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Mensile
Dati da rilevare	Numero di elementi di configurazione mancanti o non corretti (A)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	IQ29 = A		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	IQ29 ≤ 3%		
Azioni contrattuali	Il superamento del valore di soglia comporta l'applicazione delle penali, come specificato nel contratto		
Eccezioni	Le azioni contrattuali sono applicabili a partire dalla data di fine del periodo transitorio		



4.2.1 IQ30 - Tempestività di innalzamento delle versioni dei prodotti

L'Indicatore di qualità misura la tempestività di esecuzione dei change non standard relativi all'innalzamento delle versioni dei prodotti.

Nel corso di incontri specifici, la Committente e/o l'Amministrazione, anche sulla base di eventuali proposte del Fornitore, procede ad attivare i singoli task che, nei casi più complessi, possono richiedere al Fornitore - a giudizio della Committente e/o dell'Amministrazione - anche la fase di progettazione.

In tale evenienza, salvo eventuali proposte migliorative prodotte dal Fornitore in Offerta, la Committente e/o l'Amministrazione si riserva di attivare eventuali obiettivi nell'ambito del Supporto ai progetti infrastrutturali, ferme restando le attività di Conduzione dell'Infrastruttura ICT remunerate a canone.

La Committente e/o l'Amministrazione provvede all'apertura del ticket. La pianificazione è concordata in fase di costruzione del change non standard ed è tracciata sugli Strumenti a supporto dell'operatività. Su richiesta, il Fornitore deve produrre anche uno o più Piani di lavoro da sottoporre all'approvazione della Committente.

Nel caso in cui le attività prevedano lo svolgimento delle stesse per un arco temporale superiore al trimestre ne è concordata la scomposizione in fasi, della durata non superiore al trimestre.

Il rispetto della pianificazione è calcolato quale differenza tra la data di chiusura tecnica effettiva e la data di fine prevista.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempestività nell'esecuzione dei ticket di change non standard relativi all'innalzamento delle versioni dei prodotti rispetto ai tempi previsti		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Strumenti a supporto dell'operatività
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Data e ora (hh/mm/ss) prevista per chiusura tecnica del ticket (A) Data e ora (hh/mm/ss) effettiva di chiusura tecnica del ticket (B) Numero totale di ticket di change non standard relativi all'innalzamento delle versioni dei prodotti chiusi amministrativamente nel periodo di riferimento (C) 		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IQ30 = \frac{C(T_{sol} \leq 0)}{C} \times 100$ <p>dove: $T_{sol} = B - A$</p>		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come indicato al paragrafo Arrotondamenti		



Valore di soglia	IQ30 = 100%
Azioni contrattuali	A partire dal II anno di contratto, il superamento del valore di soglia comporta il mancato raggiungimento dell'obiettivo di prestazione IPxx, come specificato nel contratto
Eccezioni	Nel primo anno contrattuale, il superamento del valore di soglia non comporta alcuna azione contrattuale; il Fornitore è tenuto a rendicontare l'indicatore, a motivare il mancato raggiungimento del valore di soglia nonché ad evidenziare le azioni necessarie al raggiungimento dell'obiettivo di qualità



4.2.2 IQ31 - Standardizzazione e automazione delle attività di conduzione

L'Indicatore di qualità misura la tempestività di esecuzione dei change non standard relativi alla standardizzazione e all'automazione delle attività di conduzione.

L'ambito e lo scopo ossia:

- le attività oggetto di standardizzazione
- le procedure (script, procedure, ecc...) a supporto dell'automazione delle attività di conduzione da realizzare nel periodo di riferimento

sono definiti dalla Committente e/o dall'Amministrazione, anche su proposta del Fornitore, e sono fissati nel corso di incontri specifici.

L'Indicatore misura il raggiungimento degli obiettivi prefissati in tali incontri specifici ossia:

- per le attività standardizzate - l'incremento delle attività gestionali per cui:
 - è definita e documentata una procedura operativa
 - sono prefissati i tempi massimi di esecuzione
 - è effettuato l'aggiornamento degli Strumenti a supporto dell'operatività
 - e, se previsto, siano realizzate eventuali procedure automatiche a supporto
- per le attività supportate da automazione - la conclusione con esito positivo delle attività di realizzazione, documentazione e rilascio di procedure a supporto delle attività di conduzione (attività gestionali, attività standard e non standard, ecc...) nonché, se previsto, di aggiornamento degli Strumenti a supporto dell'operatività.

La Committente e/o l'Amministrazione provvede all'apertura del ticket. La pianificazione è concordata in fase di costruzione del change non standard ed è tracciata sugli Strumenti a supporto dell'operatività. Su richiesta, il Fornitore deve produrre anche uno o più Piani di lavoro da sottoporre all'approvazione della Committente.

Nel caso in cui le attività prevedano lo svolgimento delle stesse per un arco temporale superiore al trimestre ne è concordata la scomposizione in fasi, della durata non superiore al trimestre.

Il rispetto della pianificazione è calcolato quale differenza tra la data di chiusura tecnica effettiva e la data di fine prevista.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempestività nell'esecuzione dei ticket di change non standard relativi alla standardizzazione e automazione delle attività di conduzione rispetto ai tempi previsti		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Strumenti a supporto dell'operatività
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> • Data e ora (hh/mm/ss) prevista per chiusura tecnica del ticket (A) • Data e ora (hh/mm/ss) effettiva di chiusura tecnica del ticket (B) • Numero totale di ticket di change non standard relativi al patching di sicurezza chiusi amministrativamente nel periodo di riferimento (C) 		



Regole di campionamento	Nessuna
Formula	$IQ31 = \frac{C(T_{sol} \leq 0)}{C} \times 100$ <p>dove: $T_{sol} = B - A$</p>
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come indicato al paragrafo Arrotondamenti
Valore di soglia	IQ31 = 100%
Azioni contrattuali	A partire dal II anno di contratto, il superamento del valore di soglia comporta il mancato raggiungimento dell'obiettivo di prestazione L2-IP2, come specificato nel contratto
Eccezioni	Nel primo anno contrattuale, il superamento del valore di soglia non comporta alcuna azione contrattuale; il Fornitore è tenuto a rendicontare l'indicatore, a motivare il mancato raggiungimento del valore di soglia nonché ad evidenziare le azioni necessarie al raggiungimento dell'obiettivo di qualità



5. INDICI DI PRESTAZIONE

E' previsto che siano fissati specifici indici di prestazione cui è legata una quota del corrispettivo maturato, come meglio dettagliato nel Capitolato Tecnico, par. 11.3, e nel contratto. Tali indici di prestazione sono legati al rispetto dei valori di soglia previsti per alcuni Indicatori di Qualità.

Di seguito è riportata, in forma tabellare, la matrice di associazione tra gli indicatori di qualità cui è legato l'indice di prestazione e la quota percentuale (% Quota) dei corrispettivi maturati erogata solo in caso di raggiungimento dell'indice stesso.

5.1 Lotto 1

5.1.1 Servizi remunerati a canone

Indice di prestazione	Periodo di riferimento	Indicatori di qualità correlati	% Quota
L1-IP1	Trimestre	IQ19 - Durata massima del Pending IQ20 - Risoluzione dei ticket di incident al I livello	I anno: 5%
			II-III anno: 10%

5.1.2 Servizi remunerati in giorni persona

Indice di prestazione	Periodo di riferimento	Indicatori di qualità correlati	% Quota
L1-IP2	Trimestre	IQ03 - Personale della fornitura inadeguato IQ04 - Inadeguatezza del personale proposto IQ06 - Turn over del personale	I-II-III anno: 5%

5.2 Lotto 2

5.2.1 Servizi remunerati a canone

Indice di prestazione	Periodo di riferimento		% Quota
L2-IP1	Trimestre	IQ28 - Malfunzionamenti per servizio	I-II-III anno: 5%
L2-IP2	Trimestre	IQ30 - Tempestività di innalzamento delle versioni dei prodotti IQ31 - Standardizzazione e automazione delle attività	II anno: 5%
			III anno: 10%

5.2.2 Servizi remunerati in giorni persona



Indice di prestazione	Periodo di riferimento	Indicatori di qualità correlati	% Quota
L2-IP3	Trimestre	IQ03 - Personale della fornitura inadeguato IQ04 - Inadeguatezza del personale proposto IQ06 - Turn over del personale	I-II-III anno: 5%

5.3 Lotto 3

5.3.1 Servizi remunerati in giorni persona

Indice di prestazione	Periodo di riferimento	Indicatori di qualità correlati	% Quota
L3-IP1	Trimestre	IQ03 - Personale della fornitura inadeguato IQ04 - Inadeguatezza del personale proposto IQ06 - Turn over del personale	I-II-III anno: 5%