

CLASSIFICAZIONE CONSIP PUBLIC

APPENDICE 3

Indicatori di qualità della fornitura

INDICE

1	PREMESSA	4
1.1	<i>Arrotondamenti</i>	4
1.2	<i>Attribuzione delle priorità</i>	4
1.3	<i>Codici identificativi</i>	6
2	RIEPILOGO INDICATORI E AZIONI CONTRATTUALI	7
3	INDICATORI DI QUALITA' GENERALI	8
3.1	<i>IQG01 - Competenza e capacità delle risorse professionali</i>	9
3.2	<i>IQG02 - Turn over del personale</i>	10
3.3	<i>IQG03 - Inserimento/sostituzione del personale</i>	11
3.4	<i>IQG05 - Qualità dei deliverable documentali</i>	13
3.5	<i>IQG06 - Attivazione degli interventi</i>	14
3.6	<i>IQR01 - Rilievi sulla fornitura</i>	15
4	INDICATORI DI QUALITA' SUI SERVIZI	16
4.1	<i>IQCC04 - Presa in carico delle richieste</i>	16
4.2	<i>IQCC05 - Gestione dei Ticket in Backlog</i>	17
4.3	<i>IQD01 - Disponibilità dei Sistemi</i>	18
4.4	<i>IQGMS01 - Ripristino dell'operatività di sistemi</i>	23
4.5	<i>IQGMS02 - Esecuzione delle attività su sistemi, apparati di rete ed applicazioni</i>	25
4.6	<i>IQGMS03 - Aggiornamento del CMDB</i>	27
4.7	<i>IQPDL01- Ripristino dell'operatività delle PDLI</i>	28
4.8	<i>IQPDL02 - Esecuzione delle attività IMAC sulle postazioni di lavoro</i> .	30
4.9	<i>QLAB01 - Esecuzione delle attività di Laboratorio di Certificazione</i>	31
4.10	<i>IQSW01 - Difettosità in collaudo</i>	32
4.11	<i>IQSW02 - Tempestività di ripristino dell'operatività delle applicazioni</i>	33

4.12	<i>IQSW03 - Efficacia degli interventi di manutenzione correttiva</i>	35
4.13	<i>IQGA01 - Tempestività di risposta e prima diagnosi applicazioni</i>	36
4.14	<i>IQCC01 - Tempestività di risposta alle chiamate</i>	37
4.15	<i>IQCC02 - Tempestività di assegnazione dei ticket</i>	38
4.16	<i>IQCC03 - Ticket correttamente assegnati al II livello</i>	39

1 PREMESSA

Il presente documento definisce i requisiti di qualità della fornitura e le relative modalità di verifica e controllo. I requisiti minimi di qualità della fornitura dovranno essere recepiti nel Piano di Qualità Generale.

Si precisa che:

- con la dizione *ore e/o giorni* si intendono le ore e/o i giorni solari;
- con la dizione *ore e/o giorni lavorativi* si intendono le ore e/o i giorni lavorativi in funzione dell'orario di servizio stabilito nel Capitolato;
- con la dizione *mese e/o trimestre e/o semestre* viene indicato il mese e/o il trimestre e/o il semestre di calendario nell'ambito della durata contrattuale;
- con la dizione *periodo di riferimento* viene indicato l'arco di tempo entro il quale vengono rilevate le grandezze necessarie per la misurazione dei livelli di servizio erogati.

1.1 Arrotondamenti

Ai fini della misurazione dei requisiti di qualità, ove non diversamente indicato nell'ambito dei singoli indicatori, si precisa che i valori percentuali rilevati dovranno essere arrotondati ad una cifra decimale:

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

Ad esempio:

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

1.2 Attribuzione delle priorità

Gli indicatori di qualità associati allo svolgimento di attività relative alla rimozione di malfunzionamenti prevedono soglie diverse in funzione di priorità attribuite sulla base della gravità dell'evento. All'atto dell'apertura del ticket, e contemporaneamente alla determinazione della natura della richiesta, l'operatore del Call Center provvede ad assegnare il livello di gravità del ticket stesso in base all'impatto del disservizio segnalato dall'utente.

Gravità (impatto)	Descrizione
Alta	Uno o più servizi non sono disponibili; il problema ha un'alta visibilità e gli utenti non riescono a lavorare : problema di tipo bloccante
Media	La maggior parte degli utenti non può fruire di uno o più servizi. Il problema ha un'alta visibilità; gli utenti riescono a lavorare in un modo degradato e/o hanno limitazioni funzionali.
Bassa	Un singolo utente, o comunque una bassa percentuale di utenti (al massimo il 2%), è coinvolto. Il problema ha limitata visibilità, ci sono complessivamente funzionalità e performance nella norma ma il servizio in questione non è pienamente erogato: degrado delle prestazioni

La priorità del ticket è ricavata dalla gravità (impatto) e in relazione a:

- disservizi legati alle PDLI, dalla tipologia del segnalante (VIP/Standard)
- disservizi legati ai sistemi, dalla tipologia di Applicazione (Critica/Non Critica).

Pertanto, in relazione all'assegnazione della priorità si tenga conto di quanto segue:

Gestione PDLI

		Classificazione della gravità (impatto)		
		Alta	Media	Bassa
Classificazione dell'utenza	VIP	Priorità 1	Priorità 1	Priorità 1
	Standard	Priorità 1	Priorità 2	Priorità 3

Si precisa che:

- le richieste pervenute dagli utenti VIP, ancorché non segnalanti disservizi (es. richiesta toner, richiesta informazioni, ecc...), sono da considerare di priorità 1;
- le richieste pervenute dagli utenti Standard, non segnalanti disservizi (es. richiesta toner, richiesta informazioni, ecc...), sono da considerare di priorità 3.
- gli utenti esterni sono da considerare utenti Standard; le segnalazioni di disservizi pervenute da tali utenti, salvo diversa indicazione dell'Istituto, sono da classificare con priorità 3.

Conduzione sistemi

		Classificazione della gravità (impatto)		
		Alta	Media	Bassa
Classificazione applicazione	Critica	Priorità 1	Priorità 1	Priorità 1
	Non critica	Priorità 1	Priorità 2	Priorità 3

1.3 Codici identificativi

Il codice identificativo di ciascun indicatore è composto da una stringa del tipo IQ XXX YY, dove

- IQ è una stringa fissa, acronimo di Indicatore di Qualità;
- XXX è una stringa che identifica l'ambito di applicazione cui l'indicatore si riferisce, che può assumere uno dei seguenti valori:

G	Generali
R	Rilievi
D	Disponibilità
GMS	Gestione e Manutenzione Sistemi
GA	Gestione Applicazioni
LAB	Laboratorio di certificazione
SW	Software
PDL	Postazioni Di Lavoro
CC	Call Center
YY	numero progressivo .

2 RIEPILOGO INDICATORI E AZIONI CONTRATTUALI

Di seguito si riporta una tabella di sintesi relativa agli indicatori di qualità della fornitura, organizzati per servizi contrattuali.

Indicatore		Periodo di riferimento	Azione contrattuale	
			rilievo	penale
Governo della Fornitura				
IQG01	Competenza capacità risorse professionali	Semestre	X	
IQG02	Turn over del personale	Semestre	X	
IQG03	Inserimento/sostituzione delle risorse	Semestre	X	
IQG04	Rispetto scadenze temporali	Semestre		X
IQG05	Qualità dei deliverable documentali	Semestre	X	
IQG06	Attivazione degli interventi	Semestre		X
IQR01	Rilievi sulla fornitura	Semestre		X
Conduzione sistemi, reti, sicurezza e applicazioni				
IQCC04	Presa in carico delle richieste	Trimestre		X
IQCC05	Gestione dei Ticket in <i>Backlog</i>	Trimestre		X
IQD01	Disponibilità dei sistemi	Trimestre		X
IQGMS01	Ripristino operatività sistemi	Mensile		X
IQGMS02	Esecuzione delle attività su sistemi, apparati di rete ed applicazioni	Trimestre		X
IQGMS03	Aggiornamento del CMDB	Trimestre		X
Gestione PDLI				
IQCC04	Presa in carico delle richieste	Trimestre		X
IQCC05	Gestione dei Ticket in <i>Backlog</i>	Trimestre		X
IQPDL01	Ripristino dell'operatività delle PDLI	Mensile		X
IQPDL02	IMAC	Trimestre		X
Laboratorio certificazione				
IQLAB01	Esecuzione delle attività di Laboratorio Certificazione	Trimestre		X
Gestione Applicativi				
IQCC04	Presa in carico delle richieste	Trimestre		X
IQCC05	Gestione dei Ticket in <i>Backlog</i>	Trimestre		X
IQGA01	Tempestività di risposta e prima diagnosi applicazioni	Trimestre		X
Sviluppo software				
IQSW01	Difettosità in collaudo	Ad intervento		X
Manutenzione correttiva				
IQSW02	Tempestività di ripristino dell'operatività delle applicazioni	Mensile		X
IQSW03	Efficacia degli interventi di manutenzione correttiva	Trimestre		X
Call Center				
IQCC01	Tempestività di risposta alle chiamate	Trimestre		X
IQCC02	Tempestività di assegnazione dei ticket	Trimestre		X
IQCC03	Ticket correttamente assegnati al II livello	Trimestre		X

Classificazione Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di sviluppo, manutenzione e gestione del Sistema informativo della CONSOB

3 INDICATORI DI QUALITÀ GENERALI

Gli Indicatori di qualità generali sono orientati a misurare le grandezze significative per la gestione dell'intera fornitura. Alcuni riguardano aspetti di governo complessivi (es. gli Indicatori legati alle risorse impiegate), altri misurano anche aspetti che, pur ricadendo nell'ambito dell'esecuzione delle attività di uno specifico servizio, sono riconducibili ad elementi che caratterizzano la qualità dell'intera fornitura (ad es. qualità della documentazione prodotta).

Si segnala che i rilievi sono conteggiati complessivamente, qualunque sia lo specifico servizio da cui hanno avuto origine.

3.1 IQG01 - Competenza e capacità delle risorse professionali

L'indicatore di qualità IQG01 misura l'adeguatezza delle risorse professionali impegnate dal Fornitore per l'erogazione dei servizi sulla base del numero di sostituzioni richieste dall'Istituto.

<i>Caratteristica</i>	<i>Efficienza</i>	<i>Sottocaratteristica</i>	<i>Utilizzazione delle Risorse</i>
<i>Aspetto da valutare</i>	Numero di risorse sostituite, perché non ritenute adeguate, su richiesta dell'Istituto		
<i>Unità di misura</i>	Risorse inadeguate	<i>Fonte dati</i>	Lettere, Verbalì nonché Strumenti resi disponibili dal Fornitore
<i>Periodo di riferimento</i>	Semestre precedente la rilevazione	<i>Frequenza di misurazione</i>	Semestrale
<i>Dati da rilevare</i>	Numero di risorse impegnate nell'erogazione dei servizi di cui è richiesta la sostituzione da parte dell'Istituto nel periodo di riferimento (Nrisorse_inadeg)		
<i>Regole di campionamento</i>	Nessuna		
<i>Formula</i>	IQG01 = Nrisorse_inadeg		
<i>Regole di arrotondamento</i>	Nessuna		
<i>Valore di soglia</i>	IQG01 ≤6		
<i>Azioni contrattuali</i>	Il superamento del valore di soglia comporta l'emissione di un rilievo per ogni sostituzione eccedente il limite ammesso		
<i>Eccezioni</i>	Nessuna		

3.2 IQG02 - Turn over del personale

L'indicatore di qualità IQG02 rileva il numero di sostituzioni di personale impegnato nell'erogazione dei servizi operate su iniziative del Fornitore.

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, nonché Strumenti resi disponibili dal Fornitore
Periodo di riferimento	Semestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Semestrale
Dati da rilevare	Numero di risorse sostituite su iniziativa del Fornitore (NRis_sostituite)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	IQG02 = NRis_sostituite		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valori di soglia	IQG02 ≤ 3		
Azioni contrattuali	Il superamento dei valori di soglia comporta l'emissione di un rilievo per ogni sostituzione aggiuntiva rispetto al valore di soglia		
Eccezioni	<p>Eventuali sostituzioni finalizzate ad un migliore funzionamento dei servizi/attività, purché preventivamente condivise e approvate dall'Istituto non contribuiscono al superamento del valore di soglia;</p> <p>Eventuali sostituzioni operate a fronte di dimissioni/licenziamento di risorse impegnate nell'erogazione dei servizi non contribuiscono al superamento del valore di soglia purché sia rispettata almeno una delle seguenti condizioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ciascuna sostituzione deve essere preventivamente condivisa e concordata con l'Istituto, come indicato nello schema di contratto; • dimissioni/licenziamenti siano opportunamente documentati. 		

3.3 IQG03 - Inserimento/sostituzione del personale

L'indicatore di qualità IQG03 rileva la tempestività nell'inserimento/sostituzione di tutte le risorse impiegate per l'erogazione dei servizi.

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	Semestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Semestrale
Dati da rilevare	Data richiesta di inserimento/sostituzione ¹ (A) Data effettiva di inserimento/sostituzione ² (B) Numero totale di risorse inserite/sostituite nel periodo di riferimento (D)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IQG03 = \sum_{j=1}^D ritardo_ins_j$ <p> $ritardo_ins_j = durata_ins_j - val_limite_ins$ $durata_ins_j = B - A$ $val_limite_ins = 5 \text{ giorni lavorativi}$ $ritardo_ins_j = 0$ se $durata_ins_j \leq val_limite_ins$ $ritardo_ins_j = durata_ins_j - val_limite_ins$ se $durata_ins_j > val_limite_ins$ </p>		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	IQG03 ≤ 4 giorni lavorativi		
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 l'Istituto, 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 dall'Istituto

IQG04 - RISPETTO SCADENZE TEMPORALI

L'indicatore di qualità IQG04 misura il rispetto delle scadenze previste dalla pianificazione relative a tutte le componenti della fornitura ed è calcolato per ciascuna Attività. Per Attività si intende qualsiasi progetto, o fasi auto consistenti di un progetto, anche ricadente nei servizi a canone. Le scadenze possono riguardare l'esecuzione di attività pianificate, l'attivazione di un servizio, la consegna di documenti o di *deliverable* previsti dai piani di lavoro approvati dall'Istituto nonché la consegna dei piani di lavoro stessi.

<i>Caratteristica</i>	Efficienza	<i>Sottocaratteristica</i>	Efficienza temporale
<i>Aspetto da valutare</i>	Il rispetto di una scadenza temporale		
<i>Unità di misura</i>	Giorno lavorativo	<i>Fonte dati</i>	Contratto, Piano di lavoro, Scheda intervento, lettere, Verbalì, Strumenti resi disponibili dal Fornitore
<i>Periodo di riferimento</i>	Semestre precedente la rilevazione	<i>Frequenza di misurazione</i>	Semestrale
<i>Dati da rilevare</i>	<ul style="list-style-type: none"> - 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_scadenze) 		
<i>Regole di campionamento</i>	Nessuna		
<i>Formula</i>	$IQG04 = \sum_{i=1}^{N_{scadenze}} ritardo_i$ <p>dove</p> <p>ritardo_scad_j = data_eff_j - data_prev_j (se data_eff_j > data_prev_j)</p> <p>ritardo_scad_j = 0 (se data_eff_j ≤ data_prev_j)</p>		
<i>Regole di arrotondamento</i>	Vanno considerate tutte le scadenze contrattuali relative al periodo di riferimento		
<i>Valore di soglia</i>	IQG04 ≤ 15 giorni lavorativi		
<i>Azioni contrattuali</i>	Il superamento del valore di soglia comporta l'applicazione delle penali come specificato nel contratto		
<i>Eccezioni</i>	nessuna		

3.4 IQG05 - Qualità dei deliverable documentali

L'Indicatore misura il rispetto di requisiti contrattuali riguardanti la qualità dei contenuti dei documenti prodotti come *deliverable* di interventi di natura progettuale volti alla elaborazione di: soluzioni funzionali e/o applicative e/o infrastrutturali; studi; analisi ed approfondimenti su tematiche di natura specialistica; piani. L'Istituto si riserva di estendere tale indicatore a specifici deliverable delle attività continuative.

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	Lettere, verbali, Strumenti resi disponibili dal Fornitore
Periodo di riferimento	Semestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Semestre precedente la rilevazione
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> - Numero di documenti rielaborati a seguito di richiesta da parte dell'Istituto (A) - Numero totale di documenti consegnati (B) 		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IQG05 = (A/B) \times 100$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come indicato al paragrafo Arrotondamenti		
Valore di soglia	$IQG05 \leq 20,0\%$		
Azioni contrattuali	Il superamento dei valori di soglia comporta l'emissione di un rilievo per ogni 10 punti percentuali eccedenti il valore di soglia		
Eccezioni	Nessuna		

3.5 IQG06 - Attivazione degli interventi

L'indicatore di qualità IQG06 misura la tempestività di attivazione degli interventi a partire da una richiesta da parte dell'Istituto.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Il tempo di attivazione degli interventi a partire dalla richiesta dell'Istituto		
Unità di misura	Giorno lavorativo	Fonte dati	Lettere, verbali, Piani di lavoro, Strumenti resi disponibili dal Fornitore
Periodo di riferimento	Semestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Semestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> - Data concordata di attivazione di un intervento (Data_rich_int) - Data effettiva di attivazione dell'intervento (Data_attiv_int) - Numero giorni non lavorativi compresi tra le date "effettiva" e "concordata" di attivazione (gg_nolav) - Numero totale di interventi attivati nel periodo di riferimento (Ntotale_interv) 		
Regole di campionamento	Vanno considerati tutti gli interventi attivati nel periodo di riferimento a seguito di una richiesta dell'Istituto		
Formula	$IQG06 = \frac{N_{totale_interv}}{\sum_{j=1}^{N_{totale_interv}} ritardo_attiv_j}$ <p>dove:</p> $T_attiv_j = Data_attiv_int_j - Data_rich_int_j - gg_nolav_j$ <p> $ritardo_attiv_j = 0$ se $T_attiv_j \leq 3$ giorni lavorativi $ritardo_attiv_j = T_attiv_j - 3$ giorni lavorativi se $T_attiv_j > 3$ giorni lavorativi </p>		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$IQG06 \leq 5$ giorni lavorativi		
Azioni contrattuali	Il superamento del valore di soglia comporta l'applicazione delle penali come specificato nel contratto		
Eccezioni	Nessuna		

3.6 IQR01 - Rilievi sulla fornitura

I rilievi conteggiati nella metrica sono quelli notificati al Fornitore tramite lettere di rilievo. Ai fini della rilevazione del presente indicatore sono conteggiati tutti i rilievi prodotti dagli indicatori che come azione contrattuale prevedono l'applicazione di rilievi.

<i>Caratteristica</i>	<i>Efficacia</i>	<i>Sottocaratteristica</i>	<i>Efficacia</i>
<i>Aspetto da valutare</i>	Numero di rilievi emessi per inadempimenti della fornitura afferenti: <ul style="list-style-type: none"> - indicatori di qualità che prevedono il rilievo come azione contrattuale - obbligazioni contrattuali non adempiute nei tempi e/o nei modi rappresentati nel Contratto e suoi allegati e/o tracciati sui Piani di lavoro - il mancato rispetto delle soluzioni proposte in sede di offerta, così come indicato nel Capitolato 		
<i>Unità di misura</i>	Rilievo	<i>Fonte dati</i>	Lettere di rilievo
<i>Periodo di riferimento</i>	Semestre precedente la rilevazione	<i>Frequenza di misurazione</i>	Semestrale
<i>Dati elementari da rilevare</i>	Numero rilievi emessi (N_rilievi)		
<i>Regole di campionamento</i>	Nessuna		
<i>Formula</i>	IQR01 = N_rilievi		
<i>Regole di arrotondamento</i>	Nessuna		
<i>Valore di soglia</i>	$IQR01 \leq 6$		
<i>Azioni contrattuali</i>	Il superamento del valore di soglia comporta l'applicazione delle penali, come specificato nel contratto, per ogni rilievo aggiuntivo rispetto al valore di soglia limite.		
<i>Eccezioni</i>	Nessuna		

4 INDICATORI DI QUALITA' SUI SERVIZI

4.1 IQCC04 - Presa in carico delle richieste

L'indicatore misura la tempestività di presa in carico delle richieste da parte delle strutture di secondo livello competenti per la risoluzione dei problemi.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempo di presa in carico della singola richiesta		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Sistema di Trouble Ticketing
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> - Data e Ora (hh/mm/ss) dell'assegnazione della richiesta di intervento(Data_assegnaz) - Data Ora (hh/mm/ss) della effettiva presa in carico della richiesta di intervento (Data_presaincarico) - Numero di richieste di intervento assegnate (N_richieste) 		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formule	$IQCC04 = \frac{N_richieste_presaincarico(T_presaincarico \leq 15 \text{ minuti})}{N_richieste} \times 100$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come già descritto nel paragrafo Arrotondamenti		
Valore di soglia	IQCC04 ≥ 95%		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporta l'applicazione di penali, come specificato nel contratto.		
Eccezioni	Nessuna		

4.2 IQCC05 - Gestione dei Ticket in Backlog

L'indicatore misura l'andamento della numerosità dei ticket in backlog, dove per backlog si intende l'insieme dei ticket non ancora chiusi alla scadenza del periodo di riferimento.

L'indicatore è finalizzato a penalizzare il superamento del massimo numero ammesso di ticket in backlog (pari a 50) e nell'ipotesi in cui sia rilevabile un incremento rispetto al periodo precedente.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Quantità di ticket presenti nel <i>Backlog</i> nel periodo di riferimento attuale in esame		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Sistema di Trouble Ticketing
Periodo di riferimento	Trimestre relativo alla rilevazione esclusi gli ultimi 5 giorni lavorativi	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Qta_tkt_bcklg_prec - ticket in <i>backlog</i> del periodo di riferimento precedente (A) Qta_tkt_bcklg_att - ticket in <i>backlog</i> del periodo di riferimento attuale (B) 		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formule	<p>IQCC05= 100% se $A = 0$ e $B \geq 50$</p> <p>IQCC05=(B/A) x 100 se $A > 0$ e $B \geq 50$</p> <p>IQCC05= 0% se $0 \leq B < 50$</p>		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come già descritto nel paragrafo Arrotondamenti		
Valore di soglia	IQCC05 < 100%		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporta l'applicazione di penali, come specificato nel contratto.		
Eccezioni	L'indicatore non è applicabile per un <i>Backlog</i> inferiore ai 50 ticket e nel primo trimestre contrattuale. Inoltre non rientreranno nella misurazione tutti i ticket in backlog del precedente contratto.		

4.3 IQD01 - Disponibilità dei Sistemi

L'indicatore di qualità IQD01 misura la disponibilità delle singole componenti di un sistema, necessarie ad assicurare il funzionamento dei servizi applicativi all'utenza di riferimento. Ai fini della rilevazione di tale indicatore è necessario introdurre le seguenti definizioni:

Sistema	<ul style="list-style-type: none">- la singola immagine di sistema operativo (login) comprensiva di tutte le periferiche fisiche/logiche in esso associate/definite (ad esempio dischi di infrastruttura SAN, interfacce virtuali, ecc...) e di tutti i prodotti/servizi necessari al corretto funzionamento delle applicazioni;- l'insieme delle componenti HW e SW inserite in un unico <i>chassis</i> atto alla interconnessione e l'estensione di reti TLC (ad esempio apparati che gestiscono i vari livelli della pila ISO-OSI).
Componente	elemento di configurazione sottoposto a monitoraggio, ad esempio: hw, sw di base, address spaces, sottosistemi, processi, file system, istanze presenti nell'apparato di rete identificabile attraverso una MIB (Management Information Base) il cui stato sia riconducibile ad una condizione di up e down, ecc. Ai fini della rilevazione della disponibilità del sistema di monitoraggio, per componente si intende l'elemento hw, sw e sw di base del "monitoring server".
Sistemi di esercizio	tutti gli apparati di rete e tutti i sistemi, fatta eccezione per quelli dedicati in maniera esclusiva agli ambienti di manutenzione, sviluppo e collaudo.

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 deve essere effettuato sulla base dei dati rilevati attraverso la piattaforma di monitoraggio.

L'indisponibilità della piattaforma di monitoraggio dovrà essere misurata anche attraverso l'analisi dei log dei singoli componenti di monitoraggio e di ulteriori strumenti che potranno essere indicati dall'Istituto nel corso della fornitura.

Si precisa che la misurazione della disponibilità 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" LdS1-xxxx-aaa-y, dove:

"xxx" è un progressivo che identifica il singolo Sistema;

"aaa" è un acronimo che rappresenta l'ambiente (ESE, COL, MAN, SVL);

"y" è un carattere che individua la fascia oraria (H fascia H24, D diurna, N notturna).

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

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

<i>Caratteristica</i>	<i>Affidabilità</i>	<i>Sottocaratteristica</i>	<i>Tolleranza ai guasti</i>
<i>Aspetto da valutare</i>	Disponibilità dei sistemi		
<i>Unità di misura</i>	Punto percentuale	<i>Fonte dati</i>	Piattaforma di monitoraggio
<i>Periodo di riferimento</i>	Trimestre/mese precedente la rilevazione	<i>Frequenza di misurazione</i>	Trimestrale/mensile

<i>Dati da rilevare</i>	<ul style="list-style-type: none"> - L'orario giornaliero programmato in cui deve essere attivo il componente che per primo deve essere reso disponibile nella fascia di rilevazione, espresso in hh/mm/ss (T_{sming}) - L'orario giornaliero di disattivazione programmato del componente che per ultimo rimane attivo nella fascia di rilevazione, espresso in hh/mm/ss (T_{smax_g}) - Tempo di indisponibilità giornaliera del sistema e/o di suoi componenti per fermi di manutenzione programmata o non imputabili al Fornitore, espresso in secondi (T_{iprg_g}) - Intervallo temporale in cui uno dei componenti che dovrebbe essere attivo risulta non disponibile nella fascia di rilevazione, espresso in secondi (T_{ieff_j}) - N.di intervalli temporali di indisponibilità effettiva del sistema, su base giornaliera (N_{fermi}) - N. di giorni del trimestre preso in considerazione (N_{giorni})
<i>Regole di campionamento</i>	<p>Vanno considerati i seguenti fermi non programmati non dovuti ad applicazioni, rilevabili dalla piattaforma di monitoraggio:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Fermi occorsi e risolti nel periodo di riferimento corrente ▪ Fermi occorsi nel periodo di riferimento precedente e risolti nel periodo di riferimento corrente
<i>Formule</i>	<p>La disponibilità prevista giornaliera (espressa in secondi) di un Sistema è:</p> $T_{prev_g} = (TS_{max_g} - TS_{min_g}) - T_{iprg_g}$
	<p>La disponibilità prevista (espressa in secondi) di un Sistema è:</p> $T_{prev_m} = \sum_1^{N_{giorni}} T_{prev_g}$
	<p>La indisponibilità giornaliera (espressa in secondi) di un Sistema è:</p> $I_{seff_g} = \sum_1^{N_{fermi}} T_{ieff_j}$
	<p>La indisponibilità (espressa in secondi) di un Sistema è:</p> $I_{seff_m} = \sum_1^{N_{giorni}} I_{seff_g}$
	<p>La disponibilità (espressa in percentuale) di un Sistema è:</p> $IQD01 - xxx - aaa - y = \frac{T_{prev_g} - I_{seff_g}}{T_{prev_g}} \times 100$
<i>Regole di arrotondamento</i>	Il risultato della misura va arrotondato come indicato al paragrafo Arrotondamenti
<i>Valore di soglia</i>	$IQD01 - xxx - aaa - y \geq$ valore di soglia
<i>Azioni contrattuali</i>	Il mancato rispetto del valore di soglia comporta l'applicazione di penali, come specificato nel contratto.
<i>Eccezioni</i>	Nessuna

I valori di soglia sono definiti in base all'ambiente e alla fascia oraria, secondo la seguente tabella:

LdS	Sistema	Classe	Fascia oraria	Valore di soglia	Periodo di riferimento
IQD01-000	System & Network Mgmt	n/a	H24	≥ 99,94 %	trimestre
IQD01-xxx-ESE-D	Singolo sistema di esercizio	1	Diurna	≥ 99,44%	mese
IQD01-xxx-ESE-N			Notturna	≥ 98,86%	
IQD01-xxx-ESE-H			H24	≥ 99,44%	
IQD01-xxx-ESE-D	Singolo sistema di esercizio	2	Diurna	≥ 99,24%	mese
IQD01-xxx-ESE-N			Notturna	≥ 98,66%	
IQD01-xxx-ESE-H			H24	≥ 99,24%	
IQD01-xxx-aaa-D	Singolo sistema non di esercizio	n/a	Diurna	≥ 98,88%	mese

Dove:

Classe: sono definite le seguenti classi per i sistemi di esercizio:

- Classe 1 - sistemi non ridondati oppure ridondati in modalità *active-passive* (sia intero sistema che componenti di prodotto)
- Classe 2 - sistemi non ridondati oppure ridondati in modalità *active-active* (sia intero sistema che componenti di prodotto)
- Classe 3 - sistemi configurati con alto grado di ridondanza (es. web farm) o, nei casi comunicati dall'Istituto, sistemi non ridondati ritenuti non particolarmente critici

Fascia oraria: sono definite le seguenti fasce orarie:

- “*fascia H24*” si intende H24 per 365 giorni /anno
- “*fascia diurna*” si intende nei giorni feriali dalle 7:30 alle 20:00 dal lunedì al venerdì e il sabato dalle 8:30 alle 14:00
- “*fascia notturna*” si intende l'insieme dei periodi:
 - il completamento alle 24 h della fascia diurna, nei giorni feriali;
 - H24 i giorni festivi.

L'Istituto 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, ferma restando la possibilità per l'Istituto di modificare la classificazione precedentemente indicata.

A fini meramente indicativi, si indica la ripartizione dei sistemi e degli apparati di rete nelle classi alla data:

- Classe 1 - 85%
- Classe 2 - 10%
- Classe 3 - 5%

Classificazione Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di sviluppo, manutenzione e gestione del Sistema informativo della CONSOB

L'attribuzione delle fascia oraria di riferimento a ciascun sistema per la rilevazione e misurazione del livello di servizio sarà comunicata dall'Istituto ad inizio fornitura e, per i nuovi sistemi, in fase di installazione. Analogamente a quanto indicato per la classe di appartenenza, l'Istituto si riserva di modificare tale attribuzione, nel corso della durata contrattuale.

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 osservazione, sarà commisurata la penale da applicare in caso di mancato rispetto dei valori di soglia minima di Disponibilità dei sistemi.

Infatti, come già illustrato, è prevista la misurazione e rendicontazione di ogni singolo livello di servizio, ossia IQD01-xxxx-aaa-y. L'applicazione della relativa penale è effettuata in base allo scostamento complessivo, ottenuto quale sommatoria dei singoli valori percentuali di scostamento in difetto dalla soglia minima prevista per ciascuno dei livelli di servizio. Pertanto, ai fini di tale sommatoria non saranno conteggiati i valori superiori o uguali alla soglia minima.

$$IQD01_scostamento_compl = \sum_j scostamento_j$$

dove:

$$scostamento_j = soglia_minima_j - LdSI(sistema_j) \quad \text{se}$$

$$LdSI(sistema_j) < soglia_minima_j$$

$$scostamento_j = 0 \quad \text{se}$$

$$LdSI(sistema_j) \geq soglia_minima_j$$

4.4 IQGMS01 - Ripristino dell'operatività di sistemi

L'indicatore di qualità IQGMS01 misura la tempestività nella risoluzione degli *incident* relativi agli apparati gestiti. Gli *incident* sono classificati in 3 categorie in funzione della priorità attribuita, che ne determina il tempo massimo ammesso di risoluzione. Si precisa che:

- la priorità inizialmente attribuita ad un incident può essere rivista a seguito di ulteriori segnalazioni di malfunzionamenti riconducibili ad un unico servizio per l'utenza;
- in concomitanza di situazioni di particolare criticità per l'Istituto (per esempio in prossimità di scadenze di grande importanza) sia l'urgenza che l'impatto possono essere attribuite in maniera diversa dall'usuale.

L'Istituto si riserva di richiedere al Fornitore di implementare automatismi per impostare la priorità sui sistemi di trouble ticketing e/o sulla piattaforma di monitoraggio di sistemi, reti e applicazioni, in caso di eventi rilevabili in maniera automatica. Il Fornitore prende atto che l'attribuzione in automatico della categoria o di uno dei due attributi che la compongono non è soggetta a limitazioni né all'approvazione del Fornitore stesso.

Ai fini della rilevazione del livello di servizio, si devono confrontare i tempi di esecuzione previsti rispetto a quelli effettivi.

I tempi previsti sono calcolati come intervallo di tempo tra l'apertura dell'incident registrata nella piattaforma di monitoraggio e la chiusura prevista per l'incident (tempo massimo di risoluzione) in base alla priorità attribuita allo stesso, registrata nella piattaforma di monitoraggio.

I tempi effettivi sono calcolati come intervallo di tempo tra l'apertura dell'incident registrata nella piattaforma di monitoraggio e la chiusura effettiva dell'incident registrata dalla piattaforma di monitoraggio.

I tempi in cui deve essere ripristinato il servizio sono i seguenti:

Priorità	Tempo massimo di risoluzione
Priorità 1	≤ 2 ore
Priorità 2	≤ 4 ore
Priorità 3	≤ 8 ore

Nel caso in cui il Fornitore non provveda all'apertura dell'incident, a fronte di

una mancata apertura dello stesso in automatico, la data di apertura del ticket di incident si intende fissata al momento del verificarsi dell'evento registrato nella piattaforma di monitoraggio; per tali incident è prefissata la priorità 1.

<i>Caratteristica</i>	<i>Efficienza</i>	<i>Sottocaratteristica</i>	<i>Efficienza temporale</i>
<i>Aspetto da valutare</i>	Tempestività nel ripristino dell'operatività		
<i>Unità di misura</i>	Punto percentuale	<i>Fonte dati</i>	Sistema di Trouble Ticketing e piattaforma di monitoraggio
<i>Periodo di riferimento</i>	Mese precedente la rilevazione	<i>Frequenza di misurazione</i>	Mensile
<i>Dati da rilevare</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Numero di incident di priorità x risolti entro i tempi previsti (<i>Nincident_x_ok</i>) - Numero totale di incident di priorità x eseguiti (<i>Ntotale_incident_x</i>) 		
<i>Regole di campionamento</i>	Vanno considerati: <ul style="list-style-type: none"> - Gli incident iniziati e conclusi nel periodo di riferimento corrente - Gli incident iniziati nel periodo di riferimento precedente e conclusi nel periodo di riferimento corrente 		
<i>Formula</i>	$IQGMS01 - x = \frac{Nincident_x_ok}{Nincident_x} \times 100$ dove x= 1, 2, 3		
<i>Regole di arrotondamento</i>	Il risultato della misura va arrotondato come indicato al paragrafo Arrotondamenti		
<i>Valore di soglia</i>	IQGMS01-x ≥ 97% Dove x=1,2,3		
<i>Azioni contrattuali</i>	Il mancato rispetto del valore di soglia comporta l'applicazione di penali, come specificato nel contratto.		
<i>Eccezioni</i>	Nessuna		

4.5 IQGMS02 - Esecuzione delle attività su sistemi, apparati di rete ed applicazioni

Il livello di servizio misura la tempestività nell'esecuzione delle attività programmate (es. batch, backup, ecc...), richieste dall'utenza di riferimento (es. gestione utenze/password, allineamento basi dati, restore, ecc...) e/o derivanti dall'attività proattiva del fornitore (es. creazione Pgm/Shell, passaggio di una patch di sistema, ecc..).

I tempi massimi di esecuzione delle attività sono i seguenti:

Classe	Tempo massimo di esecuzione
Classe 1	≤ 2 ore
Classe 2	≤ 4 ore
Classe 3	≤ 8 ore

Di seguito è riportata, a titolo esemplificativo e non esaustivo, una tabella riepilogativa che definisce la classe di appartenenza delle attività:

Attività	Classe
Esecuzione Pgm/Shell consolidata	1
Creazione Pgm/Shell	3
Gestione Spazi SAN/NAS	2
Allineamento basi dati	3
Richiesta Backup	3
Richiesta Copia/Trasf. File	2
Richiesta Gestione Utenze	1
Richiesta Reset Password	1
Richiesta Restore	3

La lista sopra riportata sarà aggiornata ad inizio fornitura e inserita nel Piano della Qualità Generale. Nel corso della durata contrattuale la lista sarà aggiornata su richiesta dell'Istituto, incrementandola con altre attività, anche attraverso l'aggiornamento dei sistemi di tracciatura degli interventi in uso.

Si precisa che:

- l'aggiornamento della lista ed il conseguente allineamento dei sistemi non è soggetto all'approvazione del Fornitore. Pertanto il Fornitore è tenuto a rispettare i tempi indicati dall'Istituto e prende atto che al rispetto di tali tempi è legata l'applicazione delle penali, come indicato nel Contratto;
- su richiesta dell'Istituto nonché in funzione di specifiche necessità e/o dell'evoluzione dei tool a supporto della conduzione operativa dei sistemi, l'associazione tra attività e classe potrà essere modificata;
- l'aggiornamento della lista da parte dell'Istituto non è soggetto a limitazioni. L'Istituto determinerà in fase di aggiornamento la classe di appartenenza dell'attività.

Caratteristica	Funzionalità	Sottocaratteristica	accuratezza
Aspetto da valutare	efficacia nell'esecuzione delle attività		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Piattaforma di monitoraggio, sistema di Trouble Ticketing
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> - Numero di attività eseguite nei tempi prefissati (Nattività_ok) - Numero totale di attività affidate al fornitore/schedulate e registrate nella piattaforma di monitoraggio (Ntotale_attività_schedulate)) 		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IQGMS02 = \frac{Nattività_ok}{Ntotale_attività_schedulate} \times 100$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come indicato al paragrafo Arrotondamenti		
Valore di soglia	IQGMS02 ≥ 95%		
Azioni contrattuali	Il mancato raggiungimento dei valori di soglia sarà sanzionato con l'applicazione della penale, come previsto dal contratto		
Eccezioni	Nessuna		

Classificazione Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di sviluppo, manutenzione e gestione del Sistema informativo della CONSOB

4.6 IQGMS03 - Aggiornamento del CMDB

E' richiesto che il Fornitore effettui costantemente e tempestivamente gli aggiornamenti del CMDB.

Si precisa che, ai fini del calcolo della metrica è rilevante la mancanza o non correttezza anche di un solo attributo rispetto al set di attributi indicato dall'Istituto.

<i>Caratteristica</i>	Funzionalità	<i>Sottocaratteristica</i>	Accuratezza
<i>Aspetto da valutare</i>	Completezza e correttezza delle informazioni contenute nel CMDB		
<i>Unità di misura</i>	Punto percentuale	<i>Fonte dati</i>	Strumenti a supporto dell'operatività
<i>Periodo di riferimento</i>	Trimestre precedente la rilevazione	<i>Frequenza di misurazione</i>	Trimestrale
<i>Dati da rilevare</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Numero di elementi di configurazione mancanti o non corretti (A) - Numero di elementi di configurazione che devono essere presenti nel CMDB (B) 		
<i>Regole di campionamento</i>	Nessuna		
<i>Formula</i>	$IQGMS03 = (A/B) \times 100$		
<i>Regole di arrotondamento</i>	Il risultato della misura va arrotondato come indicato al paragrafo Arrotondamenti		
<i>Valore di soglia</i>	$IQGMS03 \leq 5\%$		
<i>Azioni contrattuali</i>	Il superamento del valore di soglia comporta l'applicazione delle penali, come specificato nel contratto		
<i>Eccezioni</i>	Nessuna		

4.7 IQPDL01- Ripristino dell'operatività delle PDLI

L'indicatore di qualità IQPDL01 misura la tempestività nel ripristino della funzionalità della PdLI a fronte delle segnalazioni di incident da parte dell'utenza di riferimento.

Si precisa che i tempi di ripristino saranno misurati dal momento della presa in carico del ticket fino alla chiusura tecnica dello stesso, al netto dei tempi dei fornitori terzi.

Per i malfunzionamenti in cui i tempi di riparazione dell'apparecchiatura siano sensibilmente lunghi, potrà essere richiesta la temporanea sostituzione dell'apparecchiature con un "muletto", reso disponibile dall'Istituto. In tal caso l'intervento potrà considerarsi interrotto al termine delle attività di travaso dei dati e di configurazione ai fini dell'immediato utilizzo da parte dell'utente.

In casi sporadici e/o a fronte di incidenti di particolare rilevanza (es. diffusione di virus su un elevato numero di utenti) dovranno essere concordate con l'Istituto modalità e tempi di ripristino diversi da quanto di seguito indicato.

La seguente tabella indica i tempi massimi di risoluzione, in funzione della priorità attribuita al problema.

Grado di Priorità	Tempo massimo di risoluzione (ore lavorative)
1	≤ 1 ora
2	≤ 3 ore
3	≤ 6 ore

<i>Caratteristica</i>	Efficienza	<i>Sottocaratteristica</i>	Efficienza temporale
<i>Aspetto da valutare</i>	Tempo di ripristino dell'operatività delle PDLI		
<i>Unità di misura</i>	Punto percentuale	<i>Fonte dati</i>	Sistema di Trouble Ticketing
<i>Periodo di riferimento</i>	Mese precedente la rilevazione	<i>Frequenza di misurazione</i>	Mensile
<i>Dati elementari da rilevare</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Numero di interventi risolti entro il tempo massimo previsto per la priorità (Ninterventi_ok) - Numero totale di interventi (Ntotale_interventi) 		
<i>Regole di campionamento</i>	Vanno considerati: <ul style="list-style-type: none"> - Interventi risolti nel periodo di riferimento corrente - Interventi insorti nel periodo di riferimento precedente e risolti nel periodo di riferimento corrente 		
<i>Formule</i>	$IQPDL01 = \frac{N_{interventi_ok}}{N_{totale_interventi}} \times 100$		
<i>Regole di arrotondamento</i>	Il risultato della misura va arrotondato come già descritto nel paragrafo Arrotondamenti		
<i>Valore di soglia</i>	IQPDL01 ≥ 95%		
<i>Azioni contrattuali</i>	Il mancato rispetto del valore di soglia comporta l'applicazione di penali, come specificato nel contratto.		
<i>Eccezioni</i>	Nessuna		

4.8 IQPDL02 - Esecuzione delle attività IMAC sulle postazioni di lavoro

L'indicatore di qualità IQPDL02 misura la tempestività nell'esecuzione degli interventi IMAC, sia a carattere pianificato che non, assegnati al servizio.

In casi sporadici e/o a fronte di change di particolare rilevanza (es. diffusione su tutte le postazioni di lavoro di nuovi cloni) dovranno essere concordate con l'Istituto modalità e tempi di esecuzione diversi da quanto di seguito indicato.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempestività nell'esecuzione delle attività IMAC		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Sistema di Trouble Ticketing
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati elementari da rilevare	Numero di attività IMAC eseguite entro il tempo massimo di 8 ore lavorative (Nattività_ok) Numero totale delle attività IMAC (Ntotale_attività)		
Regole di campionamento	Vanno considerati: <ul style="list-style-type: none"> - le attività richieste nel periodo di riferimento corrente - le attività richieste nel periodo di riferimento precedente ed eseguite nel periodo di riferimento corrente 		
Formula	$IQPDL02 = \frac{Nattività_ok}{Ntotale_attività} \times 100$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come già descritto nel paragrafo Arrotondamenti.		
Valore di soglia	IQPDL02 ≥ 95%		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporta l'applicazione di penali, come specificato nel contratto.		
Eccezioni	Nessuna		

4.9 IQLAB01 - Esecuzione delle attività di Laboratorio di Certificazione

L'indicatore misura l'efficacia e l'efficienza del Laboratorio di Certificazione nel gestire le attività di propria competenza, nel periodo di riferimento.

Caratteristica	Funzionalità	Sottocaratteristica	Accuratezza
Aspetto da valutare	Tempestività nell'esecuzione delle attività di Laboratorio di Certificazione		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Piani di Lavoro. Strumenti resi disponibili dal Fornitore
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> - Numero di attività del Laboratorio eseguite nei tempi prefissati (Nattività_ok) - Numero totale di attività di Laboratorio previste nel periodo di riferimento (Ntotale_attività) 		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IQLAB01 = \frac{Nattività_ok}{Ntotale_attività} \times 100$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come già descritto nel paragrafo Arrotondamenti		
Valore di soglia	IQLAB01 ≥ 90%		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporta l'applicazione di penali, come specificato nel contratto.		
Eccezioni	Nessuna		

4.10 IQSW01 - Difettosità in collaudo

L'indicatore di qualità misura i casi di test eseguiti (sia in modalità manuale che automatica) dal fornitore con successo prima del rilascio, e che, se rieseguiti durante il collaudo, danno esito negativo.

Caratteristica	Affidabilità	Sotto caratteristica	Maturità
Aspetto da valutare	Casi di test eseguiti con successo dal Fornitore, appartenenti al piano di test, che danno esito negativo in collaudo		
Unità di misura	Casi di test eseguiti in collaudo con esito negativo	Fonte dati	Piano di Test Verbale di collaudo Strumenti resi disponibili dal Fornitore
Periodo di riferimento	Durata della fase di collaudo dell'obiettivo	Frequenza di misurazione	Al termine della fase di collaudo
Dati da rilevare	- Numero di casi di test eseguiti in collaudo che hanno dato esito negativo (A) - Numero di casi di test eseguiti in collaudo (B)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IQSW01 = (A/B) \cdot 100$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come indicato al paragrafo Arrotondamenti		
Valore di soglia	$IQSW01 \leq 5\%$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporta l'applicazione di penali, come specificato nel contratto.		
Eccezioni	Nessuna		

4.11 IQSW02 - Tempestività di ripristino dell'operatività delle applicazioni

L'indicatore misura la tempestività di risoluzione dei malfunzionamenti e di ripristino dell'operatività delle applicazioni in esercizio e si applica agli interventi di manutenzione correttiva, compresi quelli che saranno eseguiti nel periodo di garanzia, ad esclusione del periodo di avvio in esercizio.

Il tempo di risoluzione massimo varia in funzione della priorità attribuita al problema:

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

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

La seguente tabella indica i tempi massimi di risoluzione, in funzione della priorità attribuita al problema.

Priorità del problema	Tempo massimo di risoluzione (ore lavorative)
Priorità 1	≤ 6 ore
Priorità 2	≤ 10 ore
Priorità 3	≤ 18 ore

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

<i>Caratteristica</i>	Efficienza	<i>Sottocaratteristica</i>	Efficienza temporale
<i>Aspetto da valutare</i>	Tempestività di ripristino dell'operatività in esercizio a seguito di malfunzionamenti del software applicativo		
<i>Unità di misura</i>	Punto percentuale	<i>Fonte dati</i>	Trouble Ticketing
<i>Periodo di osservazione</i>	Mese precedente la rilevazione	<i>Frequenza di misurazione</i>	Mensile
<i>Dati da rilevare</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Avvio del processo di risoluzione del malfunzionamento: Data, ora e minuti apertura ticket (Inizio_i) - Termine del processo di risoluzione del malfunzionamento: Data, ora e minuti chiusura ticket (Termine_i) - Tempo di sospensione della risoluzione del malfunzionamento per ragioni non imputabili al Fornitore (TS) - Numero totale di segnalazioni di malfunzionamento per categoria (Tot_interv_i) nell'intervallo di rilevazione 		
<i>Regole di campionamento</i>	Vanno considerate tutte le segnalazioni aperte nel periodo di riferimento effettuate a fronte di malfunzionamenti del software rilevati in esercizio		
<i>Formula</i>	$IQSW02_i = \frac{\text{Num_interv}_i(T_{\text{ripristino}_i} \leq T_{\text{max}_i})}{\text{Tot_interv}_i} \times 100$ <p>Dove:</p> $T_{\text{ripristino}_i} = \text{Termine}_i - \text{Inizio}_i - \text{TS}$ <p>_{i=1, 2, 3}</p>		
<i>Regole di arrotondamento</i>	Il risultato della misura va arrotondato come già descritto nel paragrafo Arrotondamenti		
<i>Valore di soglia</i>	IQSW02 _i ≥ 95% con i = 1, 2, 3		
<i>Azioni contrattuali</i>	Il mancato rispetto del valore di soglia comporta l'applicazione di penali, come specificato nel contratto.		
<i>Eccezioni</i>	Nessuna		

4.12 IQSW03 - Efficacia degli interventi di manutenzione correttiva

Il livello di servizio IQSW03 si applica agli interventi di manutenzione correttiva delle applicazioni affidate in gestione, compresi quelli che saranno eseguiti nel periodo di garanzia.

Per la rilevazione del livello di servizio si fa riferimento al numero di segnalazioni di malfunzionamento che persistono dopo la chiusura di un intervento correttivo.

<i>Caratteristica</i>	<i>Efficacia</i>	<i>Sottocaratteristica</i>	<i>Efficacia</i>
<i>Aspetto da valutare</i>	Le segnalazioni di malfunzionamento che persistono dopo un intervento correttivo		
<i>Unità di misura</i>	Punto percentuale	<i>Fonte dati</i>	Piattaforma Service Desk
<i>Periodo di osservazione</i>	Trimestre precedente la rilevazione	<i>Frequenza di misurazione</i>	Trimestrale
<i>Dati da rilevare</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Numero di segnalazioni di malfunzionamento che persistono dopo la chiusura di un intervento correttivo (Num_interv_ineff) - Numero totale di segnalazioni di malfunzionamento chiuse (Tot_interv) 		
<i>Regole di campionamento</i>	Vanno considerate tutte le segnalazioni chiuse nel periodo di riferimento effettuate a fronte di malfunzionamenti del software applicativo rilevati in esercizio		
<i>Formula</i>	$IQSW03 = \frac{Num_intervent_ineff}{Tot_interv} * 100$		
<i>Regole di arrotondamento</i>	Il risultato della misura va arrotondato come già descritto nel paragrafo Arrotondamenti		
<i>Valore di soglia</i>	$IQSW03 \leq 2\%$		
<i>Azioni contrattuali</i>	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà l'applicazione di penali, come specificato nel contratto		
<i>Eccezioni</i>	Nessuna		

4.13 IQGA01 - Tempestività di risposta e prima diagnosi applicazioni

L'indicatore misura la tempestività di risposta agli utenti e della prima diagnosi misurata a partire dal momento dell'assegnazione al servizio Gestione Applicativi (GA) della richiesta degli utenti.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempestività di risposta all'utente o di prima diagnosi		
Unità di misura	Ore lavorative	Fonte dati	Sistema di gestione delle telefonate
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> - Data, ora, di ricezione della richiesta dal servizio di GA [Data_ricezione] - Data, ora della prima diagnosi [Data_risposta] - Numero totale di richieste nel periodo di riferimento [Ntotale_richieste] 		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le chiamate pervenute nel periodo di riferimento.		
Formule	$IQGA01 = \frac{\sum_{j=1}^{N_{totale_richieste}} (Data_risposta_j - Data_ricezione_j)}{N_{totale_richieste}}$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come descritto nel paragrafo Arrotondamenti		
Valore di soglia	IQGA01 ≤ 2 ore		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporta l'applicazione di penali, come specificato nel contratto.		
Eccezioni	Nessuna		

4.14 IQCC01 - Tempestività di risposta alle chiamate

L'indicatore misura la tempestività di risposta del Call Center rispetto alle richieste effettuate via telefono.

Per la rilevazione del livello di servizio viene misurato il tempo di attesa dell'utente dall'esecuzione della chiamata fino alla risposta dell'operatore (tempo di risposta).

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempestività di risposta alle chiamate telefoniche		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Sistema di gestione delle telefonate
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> - Data, ora, minuti e secondi della chiamata al Call Center [Data_chiamata] - Data, ora, minuti e secondi della risposta dell'operatore [Data_risposta] - Numero totale di chiamate gestite dal Call Center nel periodo di riferimento [Ntotale_chiamate_gestite] 		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le chiamate pervenute nel periodo di riferimento.		
Formule	$IQCC\ 01 = \frac{Nrisposte(Tempo_risposta \leq T_limite)}{Ntotale_chiamate_gestite} \times 100$ <p>dove:</p> $Tempo_risposta = Data_risposta - Data_chiamata$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come descritto nel paragrafo Arrotondamenti		
Valore di soglia	T_limite = 40" IQCC01 ≥ 95%		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporta l'applicazione di penali, come specificato nel contratto.		
Eccezioni	Nessuna		

4.15 IQCC02 - Tempestività di assegnazione dei ticket

L'Indicatore di Qualità misura la tempestività di assegnazione dei ticket al gruppo di competenza (II livello) per la soluzione.

L'Indicatore è applicabile ai ticket relativi alle segnalazioni/richieste pervenute dagli utenti sia telefonicamente sia attraverso l'applicativo web.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempestività dell'assegnazione della richiesta pervenuta telefonicamente		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Sistema di Trouble Ticketing
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> - Data e Ora (hh/mm/ss) in cui è pervenuta la richiesta (<i>Data_arrivo</i>) - Data Ora (hh/mm/ss) in cui il ticket è stato assegnato al gruppo competente per la risoluzione (<i>Data_assegnaz</i>) - Numero di richieste pervenute (<i>N_richieste</i>) 		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formule	$IQCC\ 02 = \frac{N_richieste_assegnate(T_assegn \leq 10\ min)}{N_richieste_} \times 100$ $T_assegn = Data_assegnaz - Data_arrivo$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come già descritto nel paragrafo Arrotondamenti		
Valore di soglia	IQCC02 ≥95%		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporta l'applicazione di penali, come specificato nel contratto.		
Eccezioni	Nessuna		

4.16 IQCC03 - 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 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 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	$IQCC03 = \frac{A}{B} \times 100$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come già descritto nel paragrafo Arrotondamenti		
Valore di soglia	IQCC03 ≤ 5%		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporta l'applicazione di penali, come specificato nel contratto.		
Eccezioni			