



consip

CLASSIFICAZIONE: CONSIP PUBLIC

APPENDICE 3 AL CAPITOLATO TECNICO

INDICATORI DI QUALITÀ DELLA FORNITURA

**GARA A PROCEDURA APERTA AI SENSI DEL D.LGS. 50/2016 E S.M.I., PER
L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI SVILUPPO, MANUTENZIONE E GESTIONE DEL
SISTEMA INFORMATIVO DELLA CONSOB**

ID 2115



Sommario

1.	PREMESSA	3
2.	DEFINIZIONE DELLE PRIORITA'	4
3.	RIEPILOGO INDICATORI E AZIONI CONTRATTUALI.....	6
4.	INDICATORI DI QUALITA' GENEREALE	8
4.1	IQ01 - PERSONALE DELLA FORNITURA INADEGUATO.....	9
4.2	IQ02 - TURNOVER DEL PERSONALE	10
4.3	IQ03 - INSERIMENTO/SOSTITUZIONE DELLE RISORSE	11
4.4	IQ04 - SLITTAMENTO SCADENZE CONTRATTUALI	12
4.5	IQ05 - QUALITÀ DELLA DOCUMENTAZIONE PRODOTTA	13
4.6	IQ06 – RILIEVI SULLA FORNITURA.....	14
5.	INDICATORI DI QUALITA' DI SERVIZIO	15
5.1	IQ07- DIMENSIONAMENTO MINIMO CON TOLLERANZA – FUORI SOGLIA.....	16
5.2	IQ08 - DIMENSIONAMENTO MINIMO CON TOLLERANZA – RECUPERI	17
5.3	IQ09 – ATTIVAZIONE DEGLI INTERVENTI	18
5.4	IQ10 - RISPETTO DEI TEMPI DI FASE DEL CICLO DI SVILUPPO	19
5.5	IQ11 – TEST NEGATIVI IN COLLAUDO E VERIFICA PRESTAZIONALE	20
5.6	IQ12 – GIORNI DI SOSPENSIONE DEL COLLAUDO E VERIFICA PRESTAZIONALE	21
5.7	IQ13 – DIFETTOSITÀ IN ESERCIZIO	22
5.8	IQ14 – CASI RECIDIVI.....	23
5.9	IQ15 – QUALITÀ DELLA CORRETTA CLASSIFICAZIONE DEI TICKET (SELF TICKET).....	24
5.10	IQ16 – TEMPESTIVITÀ DEL CONTATTO CON L'UTENTE.....	25
5.11	IQ17 - QUALITÀ DELLA CORRETTA SOSPENSIONE DEI TICKET.....	26
5.12	IQ18 – TEMPESTIVITÀ DELLA CHIUSURA AMMINISTRATIVA DEI TICKET	27
5.13	IQ19 – TEMPESTIVITÀ NELLA PRESA IN CARICO DEI TICKET	28
5.14	IQ20 –TEMPESTIVITÀ NELLA RISOLUZIONE DEI TICKET PER IL SERVIZIO GA	29
5.15	IQ21 – REPERIBILITÀ E INTERVENTI FUORI ORARIO	31
5.16	IQ22 - AGGIORNAMENTO BASE DATI DELLE SOLUZIONI A SUPPORTO DELLA FORNITURA	32
5.17	IQ23 - TEMPESTIVITÀ DI RISPOSTA DEL CALL CENTER	33
5.18	IQ24 - TEMPESTIVITÀ NEL TRASFERIMENTO DEI TICKET	34
5.19	IQ25 – DISPONIBILITÀ DEI SISTEMI E APPARATI.....	35
5.20	IQ26 – TEMPESTIVITÀ NEL RIPRISTINO DELL'OPERATIVITÀ DEI SISTEMI E APPARATI.....	39
5.21	IQ27 - ESECUZIONE DELLE ATTIVITÀ SU SISTEMI E APPARATI.....	41
5.22	IQ28 - ESECUZIONE ATTIVITÀ IMAC.....	43
5.23	IQ29 – TEMPESTIVITÀ NEL RIPRISTINO DELL'OPERATIVITÀ DELLE POSTAZIONI DI LAVORO INFORMATIZZATE.....	44



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 lavorativi, in funzione dell'orario di servizio stabilito nel Capitolato;
- con la dizione mese/trimestre e/o semestre viene indicato 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.

Il Fornitore integrerà i presenti indicatori con le soglie migliorative eventualmente offerte degli indicatori di qualità.

Si specifica che la modalità di quantificazione del valore della penale, ove prevista dall'indicatore di qualità, è riportata nel Contratto.

All'atto della consegna degli indicatori di qualità secondo le tempistiche stabilite nel Capitolato Tecnico, il Fornitore dovrà fornire anche i dati utilizzati per il calcolo degli indicatori. Tali dati dovranno essere forniti in un formato elaborabile e fruibile con i prodotti di office automation in uso presso l'Istituto; in alternativa, il Fornitore dovrà proporre e mettere a disposizione dell'Istituto, senza oneri aggiuntivi, uno strumento per la fruizione dei suddetti dati.

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%.



Codici identificativi

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

- IQ è una stringa fissa, acronimo di Indicatore di Qualità;
- YY è un numero progressivo.

2. DEFINIZIONE DELLE PRIORITA'

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, si assegna il livello di priorità al ticket stesso in base alla gravità del disservizio segnalato dall'utente.

Si precisa che la priorità inizialmente attribuita dal Call Center potrà comunque essere modificata su richiesta dei referenti dell'Istituto, a seguito di:

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

Gli utenti del servizio informativo dell'Istituto sono classificati nelle seguenti tipologie:

1. Utenti VIP;
2. Utenti Informatici (personale appartenente alla Divisione dei sistemi informativi);
3. Utenti interni;
4. Utenti esterni.

Nella tabella seguente vengono definiti i livelli di priorità e i criteri di assegnazione:

Priorità	Criteri
1 - ALTA	<ul style="list-style-type: none">▪ Se uno o più servizi non sono disponibili; il problema ha un'alta visibilità e gli utenti non riescono a lavorare: problema di tipo bloccante▪ Se il problema è segnalato da un utente di tipo VIP▪ Se l'applicazione interessata dal malfunzionamento ha una classe di rischio di tipo A
2 – MEDIA	<ul style="list-style-type: none">▪ Se 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▪ Se il problema è segnalato da un utente di tipo Informatico e/o interno▪ Se l'applicazione interessata dal malfunzionamento ha una classe di rischio di tipo B
3 - BASSA	<ul style="list-style-type: none">▪ Se 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▪ Se il problema è segnalato da un utente esterno▪ Se l'applicazione interessata dal malfunzionamento ha una classe di rischio di tipo C

Tabella 1 - Correlazione tra priorità e criteri



I tempi di ripristino definiti sono validi, ove non venga diversamente indicato nel singolo indicatore di qualità.

La determinazione della priorità del Ticket è stabilita in base al criterio verificato appartenente al più alto livello di priorità.

I tempi di ripristino associati alle priorità e suddivisi per servizio, sono indicati nella tabella seguente:

Servizio	Priorità	Tempi di ripristino
GA	1 - ALTA	Entro 6 ore lavorative
	2 – MEDIA	Entro 10 ore lavorative
	3 - BASSA	Entro 18 ore lavorative

Tabella 2 - Lotto 1 tempi di ripristino

Servizio	Priorità	Tempi di ripristino
CS e PDL	1 - ALTA	Entro 2 ore lavorative
	2 – MEDIA	Entro 4 ore lavorative
	3 - BASSA	Entro 8 ore lavorative

Tabella 3 - Lotto 2 tempi di ripristino



3. RIEPILOGO INDICATORI E AZIONI CONTRATTUALI

Di seguito sono introdotti gli indicatori di qualità della fornitura organizzati per Lotto di fornitura. Per ogni indicatore di qualità è riportata la tipologia di azione contrattuale prevista nel caso di non rispetto dei valori di soglia.

Gli Indicatori di qualità sono organizzati in:

- indicatori di qualità generale che si applicano all'intera fornitura del Lotto 1 e del Lotto 2, come indicato nella successiva tabella 4;
- indicatori di qualità di servizio che si applicano a livello di servizio del Lotto 1 e/o del Lotto 2, come indicato nella successiva tabella 5.

Indicatori di qualità generale	Azione contrattuale	
	Penale	Rilievo
Lotto 1 e Lotto 2		
IQ01 - Personale inadeguato	X	
IQ02 - Turnover del personale	X	
IQ03 - Inserimento/sostituzione delle risorse		X
IQ04 - Slittamento scadenza contrattuale	X	
IQ05 - Qualità della documentazione prodotta		X
IQ06 - Rilievi sulla fornitura	X	

Tabella 4 –Indicatori di qualità generale dei Lotti 1 e 2



Indicatori di qualità di servizio	Lotto1			Lotto2				Azione contrattuale	
	SVI	GA	SSA	CS	PDL	CC	SSCS	Penale	Rilievo
IQ07 - Dimensionamento minimo con tolleranza – fuori soglia		X		X	X			X	
IQ08 - Dimensionamento minimo con tolleranza – recuperi		X		X	X			X	
IQ09 – Attivazione degli interventi	X	X	X	X	X		X	X	
IQ10 - Rispetto dei tempi di fase del ciclo di sviluppo	X	X		X			X		X
IQ11 - Test negativi in collaudo e verifica prestazionale	X	X		X			X	X	
IQ12 – Giorni di sospensione del collaudo e verifica prestazionale	X	X		X			X		X
IQ13 - Difettosità in esercizio	X	X						X	
IQ14 - Casi recidivi		X						X	
IQ15 – Qualità della corretta classificazione dei Ticket (self ticket)		X		X	X	X		X	
IQ16 – Tempestività nel contatto dell’utente		X		X	X			X	
IQ17 – Qualità della corretta sospensione dei Ticket		X		X	X	X		X	
IQ18 – Tempestività della chiusura amministrativa dei Ticket		X		X	X	X			X
IQ19 - Tempestività nella presa in carico dei Ticket		X		X	X	X		X	
IQ20 - Tempestività nella risoluzione dei ticket per il servizio GA		X						X	
IQ21 - Reperibilità e Interventi fuori orario		X		X					X
IQ22 – Aggiornamento della base dati delle soluzioni a supporto della fornitura		X		X	X			X	
IQ23 - Tempestività di risposta del Call Center						X		X	
IQ24 - Tempestività nel trasferimento dei ticket						X		X	
IQ25 – Disponibilità dei sistemi e apparati				X				X	
IQ26 – Tempestività nel ripristino operatività di sistemi e apparati				X				X	



IQ27 - Esecuzione attività su sistemi e apparati				X				X	
IQ28 - Esecuzione attività IMAC					X			X	
IQ29 – Tempestività di ripristino operatività di Postazioni di Lavoro Informatizzate					X			X	

Tabella 5 - Indicatori di qualità di servizio Lotto 1 e Lotto 2

4. INDICATORI DI QUALITA' GENEREALE

Gli Indicatori di qualità generale sono validi per l'intera fornitura del Lotto 1 e del Lotto 2 e prodotti separatamente.

In particolare, si evidenzia che verrà considerato come Rilievo sia eventuali non conformità afferenti i servizi oggetto della fornitura che eventuali inadempimenti generici sia eventuali obblighi non adempiuti nei tempi e nei modi concordati.

Ulteriori dettagli sono, di volta in volta, riportati nei successivi paragrafi.



4.1 IQ01 - PERSONALE DELLA FORNITURA INADEGUATO

L'indicatore di qualità riguarda le risorse, impiegate nell'erogazione dei servizi della fornitura, per le quali l'Istituto richiede la sostituzione.

Il primo periodo di riferimento decorre dalla data di stipula e termina al completamento del primo semestre contrattuale a far data dall'inizio delle attività.

Nell'ambito delle risorse considerate per questo indicatore rientrano:

- il responsabile della Fornitura ed i responsabili di servizio;
- le risorse operative.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Utilizzazione delle Risorse
Aspetto da valutare	Numero di risorse di cui l'Istituto ha richiesto la sostituzione		
Unità di misura	Risorsa inadeguata	Fonte dati	Mail, PEC, lettere, Verbalì nonché Strumenti resi disponibili dal Fornitore
Periodo di riferimento	Semestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Semestrale
Dati da rilevare	Numero di risorse impegnate nell'erogazione dei servizi di cui è richiesta la sostituzione da parte dell'Istituto nel periodo di riferimento (Nrisorse_inadeg)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	IQ01 = Nrisorse_inadeg		
Arrotondamento	No		
Valore di soglia	IQ01 =1		
Azioni contrattuali	Il superamento del valore di soglia comporta l'applicazione di penale per ogni sostituzione aggiuntiva rispetto al valore di soglia limite		
Eccezioni	Nessuna		



4.2 IQ02 - TURNOVER DEL PERSONALE

L'indicatore di qualità riguarda le sostituzioni operate dal Fornitore relative alle risorse impiegate per l'erogazione dei servizi della fornitura.

Il primo periodo di riferimento decorre dalla data di stipula e termina al completamento del primo semestre contrattuale a far data dall'inizio delle attività.

Nell'ambito delle risorse sostituite rientrano:

- i responsabili di servizio;
- le risorse operative.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Utilizzazione delle Risorse
Aspetto da valutare	Turn over: numero di risorse sostituite su iniziativa del Fornitore		
Unità di misura	Risorsa sostituita	Fonte dati	Mail, PEC, lettere, Verbal nonché Strumenti resi disponibili dal Fornitore
Periodo di riferimento	Semestre precedente l'ultima sostituzione	Frequenza di misurazione	Semestrale
Dati da rilevare	Numero di risorse impegnate nell'erogazione dei servizi sostituite su iniziativa del Fornitore nel periodo di riferimento (Nrisorse_sostituite)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	IQ02 = Nrisorse_sostituite		
Arrotondamento	No		
Valore di soglia	IQ02 =1		
Azioni contrattuali	Il superamento del valore di soglia comporta l'applicazione di penale per ogni sostituzione aggiuntiva rispetto al valore di soglia limite		
Eccezioni	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. 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: <ul style="list-style-type: none">▪ ciascuna sostituzione deve essere preventivamente condivisa e concordata con l'Istituto;▪ dimissioni/licenziamenti siano opportunamente documentati		



4.3 IQ03 - INSERIMENTO/SOSTITUZIONE DELLE RISORSE

L'indicatore di qualità riguarda la tempestività nell'inserimento/sostituzione di risorse per l'erogazione dei servizi della fornitura.

Il primo periodo di riferimento decorre dalla data di stipula e termina al completamento del primo semestre contrattuale a far data dall'inizio delle attività.

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	Mail, PEC, lettere, verbali, consuntivazione, report, presenze (eventuali fogli firma)
Periodo di riferimento	Semestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Semestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Data Richiesta inserimento/sostituzione1 (Data_rich_risorsa) Data effettiva di inserimento/sostituzione2 (Data_ins_risorsa) Tempo necessario all'Istituto per valutare la risorsa proposta dal Fornitore (Tassenso) Numero totale di risorse inserite/sostituite nel periodo di riferimento (Tris_ins) 		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IQ03 = \sum_{j=1}^{Tris_ins} (ritardo_ins_j)$ <p>Dove: durata_ins_j = Data_ins_risorsa_j - Data_rich_risorsa_j - Tassenso ritardo_ins_j = 0 se durata_ins_j ≤ 5 giorni lavorativi ritardo_ins_j = durata_ins_j - 5 se durata_ins_j > 5 giorni lavorativi</p>		
Arrotondamento	No		
Valore di soglia	IQ03 ≤ 4		
Azioni contrattuali	Il superamento del valore di soglia comporta l'emissione di un rilievo per ogni ritardo di 2 giorni lavorativi o frazione eccedenti il valore di soglia incrementando l'indicatore IQ06.		
Eccezioni	Nessuna		



4.4 IQ04 - SLITTAMENTO SCADENZE CONTRATTUALI

L'indicatore misura la tempestività nella consegna della documentazione prodotta in ottemperanza agli obblighi contrattuali, all'offerta tecnica o ai documenti di pianificazione approvati dall'Istituto.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, si riportano un elenco di scadenze da rispettare:

- consegna del Piano della Qualità Generale e dell'Obiettivo
- consegna del Piano di Lavoro Generale;
- consegna del Piano di Subentro di inizio fornitura;
- consegna del Piano di affiancamento di fine fornitura e di transizione operativa;
- consegna piani di lavoro a carattere continuativo e progettuale;
- consegna del rapporto sugli indicatori di Qualità;
- consegna del Report Attività e risorse;
- per ciascun impegno assunto in offerta tecnica.

L'indicatore si applica anche qualsiasi scadenza che non è oggetto di misurazione di dettaglio attraverso gli Indicatori di qualità riportati nel seguito del presente documento.

Si precisa che:

- la consegna dei deliverable si considera nulla ove avvenga in modalità difforme da quanto previsto nel Capitolato tecnico;
- il primo periodo di riferimento per il calcolo dell'indicatore decorre dalla data di stipula e termina al completamento del primo semestre contrattuale a far data dall'inizio delle attività.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Rispetto di una scadenza contrattuale		
Unità di misura	Giorno lavorativo	Fonte dati	Documentazione di pianificazione, lettere, verbali, Mail, PEC
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none">▪ Data di consegna/riconsegna contrattualmente prevista (data_prev)▪ Data effettiva di consegna (data_eff)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IQ04 = Data_eff - Data_prev$		
Arrotondamento	No		
Valore di soglia	$IQ04 \leq 0$		
Azioni contrattuali	Il superamento del valore di soglia comporterà per ogni giorno lavorativo di ritardo o frazione l'applicazione di penale.		
Eccezioni	Nessuna		



4.5 IQ05 - QUALITÀ DELLA DOCUMENTAZIONE PRODOTTA

L'Indicatore misura il rispetto di requisiti contrattuali riguardanti la documentazione (rispetto degli standard documentali e della qualità dei contenuti).

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

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.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Rispetto degli standard documentali e della qualità dei contenuti		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	E-mail, PEC, verbali, 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">A = Numero di documenti rielaborati a seguito di richiesta da parte dell'IstitutoB = Numero totale di documenti consegnati		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IQ05 = \frac{A}{B} \times 100$		
Arrotondamento	Si		
Valore di soglia	IQ05 <= 20%		
Azioni contrattuali	Il superamento del valore di soglia comporta l'emissione di un Rilievo per ogni 10 punti percentuali eccedenti il valore di soglia incrementando l'indicatore IQ06.		
Eccezioni	Nessuna		



4.6 IQ06 – RILIEVI SULLA FORNITURA

I rilievi conteggiati nella metrica sono quelli notificati al Fornitore tramite Nota di rilievo mediante Mail, PEC o verbale. 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.

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.

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Efficacia
Aspetto da valutare	Numero di rilievi emessi relativi ad inadempimenti della fornitura		
Unità di misura	Rilievo	Fonte dati	Verbale, e-mail, PEC
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	Numero totale rilievi emessi (N_rilievi).		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IQ06 = N_rilievi$		
Arrotondamento	No		
Valore di soglia	$IQ06 \leq 5$		
Azioni contrattuali	Il superamento dei valori di soglia comporta l'applicazione di penale		
Eccezioni	Nessuna		



5. INDICATORI DI QUALITA' DI SERVIZIO

Di seguito sono introdotti gli indicatori di qualità di servizio del Lotto 1 e/o del Lotto 2. Per ogni indicatore di qualità è riportata la tipologia di azione contrattuale prevista nel caso di non rispetto dei valori di soglia.

Si sottolinea che ciascun indicatore viene calcolato singolarmente per ciascuno dei servizi a cui si applica.

L'impresa in sede di offerta potrà proporre soglie migliorative degli indicatori di qualità.



5.1 IQ07- DIMENSIONAMENTO MINIMO CON TOLLERANZA – FUORI SOGLIA

L'indicatore di qualità misura il quantitativo di fuori soglia, in termini di giorni persona, rispetto al dimensionamento minimo con tolleranza degli FTE erogati .

L'indicatore si applica al servizio GA del Lotto 1 e ai servizi CS e PDL del lotto 2.

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.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Utilizzazione delle Risorse
Aspetto da valutare	Numero di GG/P fuori soglia rispetto al dimensionamento minimo con tolleranza per il servizio di riferimento, nel periodo di rilevazione.		
Unità di misura	Numero GG/P	Fonte dati	Report, Consuntivo presenze
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none">Numero gg/p teorici attesi (ggpp_teorici)Numero gg/p erogati (ggp_erogati)Soglia di tolleranza (tolleranza)Numero gg/p di recupero (ggp_recupero)Numero gg/p fuori soglia (ggp_fuori_soglia)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IQ07 = ggp_fuori_soglia$ <p>Dove:</p> $ggp_recupero = (ggp_teorici - ggp_erogati)$ $ggp_fuori_soglia > 0 \quad \text{se } (ggp_recupero - tolleranza) > 0$ $ggp_fuori_soglia \leq 0 \quad \text{se } (ggp_recupero - tolleranza) \leq 0$		
Arrotondamento	No		
Valore di soglia	IQ07 \leq 0		
Azioni contrattuali	Il superamento dei valori di soglia comporta l'applicazione di penale.		
Eccezioni	Il numero gg/p di recupero di ciascun trimestre viene utilizzato in input per il l'indicatore di qualità IQ08.		



5.2 IQ08 - DIMENSIONAMENTO MINIMO CON TOLLERANZA – RECUPERI

L'indicatore di qualità misura la capacità di recupero delle soglie di tolleranza, in termini di giorni persona aggiuntivi, relative al dimensionamento minimo rilevato su base trimestrale per il servizio di riferimento.

L'indicatore si applica al servizio GA del Lotto 1 e ai servizi CS e PDL del lotto 2.

Il tempo massimo di recupero consentito è entro il trimestre successivo a quello di riferimento.

Il primo periodo di riferimento decorre dalla data di stipula e termina al completamento del primo anno contrattuale a far data dall'inizio delle attività.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Utilizzazione delle Risorse
Aspetto da valutare	Capacità di erogazione del numero di GG/P di recupero rispetto al dimensionamento minimo con tolleranza per il servizio di riferimento, nel periodo di rilevazione.		
Unità di misura	Numero GG/P	Fonte dati	Report, Consuntivo presenze
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none">Numero gg/p teorico trimestrale (ggp_teorico)Numero gg/p erogato trimestrale (ggp_erogato)Numero gg/p di recupero del trimestre precedente (ggp_rec_trim_prec)		
Regole di campionamento	Vengono considerati i giorni di recupero del trimestre precedente a quello di rilevazione		
Formula	$IQ08 = ggp_recupero$ <p>Dove:</p> $ggp_recupero > 0 \quad \text{se } (ggp_rec_trim_prec) > 0 \text{ e } ((ggp_erogato - (gg_teorico + ggp_rec_trim_prec)) = < 0$ $gg_recupero \leq 0 \quad \text{se } (ggp_rec_trim_prec) \leq 0$		
Arrotondamento	No		
Valore di soglia	$IQ08 \leq 0$		
Azioni contrattuali	Il superamento del valore di soglia comporta l'applicazione di penale.		
Eccezioni	Nessuna		



5.3 IQ09 – ATTIVAZIONE DEGLI INTERVENTI

Con questo indicatore si misura la tempestività di attivazione degli interventi a partire dalla richiesta dell'Istituto.

L'indicatore si applica ai servizi SVI, GA e SSA del Lotto 1 e ai servizi CS, PDL e SSCS del lotto 2.

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.

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	Mail, PEC, lettere, verbali, Piani di lavoro, soluzioni rese disponibili dal Fornitore
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Data concordata richiesta intervento (Data_rich_interv) Data effettiva attivazione intervento (Data_attiv_interv) Numero giorni non lavorativi compresi tra le date "effettiva" e "concordata" (gg_nolav) Numero totale di interventi attivati nel periodo di riferimento (Ntotale_interv) 		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IQ09 = \sum_{j=1}^{N_{Totale_interv}} (ritardo_attiv_j)$ <p>Dove: $T_attiv_j = Data_attiv_interv_j - Data_rich_interv_j - gg_nolav_j$</p> <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>		
Arrotondamento	No		
Valore di soglia	$IQ09 \leq 5$ giorni lavorativi		
Azioni contrattuali	Il superamento del valore di soglia comporta l'applicazione di penale		
Eccezioni	Nessuna		



5.4 IQ10 - RISPETTO DEI TEMPI DI FASE DEL CICLO DI SVILUPPO

L'indicatore di qualità misura il rispetto di ciascuna scadenza di fase (la fase si chiude quando tutti i prodotti previsti per la fase sono positivamente consegnati/approvati/accettati) come previsto dal piano di lavoro approvato.

L'indicatore si applica ai servizi SVI e GA del Lotto 1 e ai servizi CS e SSCS del lotto 2.

Si precisa che per data effettiva di consegna di un deliverable va considerata la data di consegna del deliverable che soddisfa i requisiti e/o standard definiti nella documentazione contrattuale.

Pertanto, a titolo esemplificativo:

- una consegna incompleta o parziale non potrà essere considerata efficace e la data di consegna effettiva sarà quella dell'intero prodotto per tutti i prodotti richiesti dalla fase;
- il termine della fase di collaudo richiede la risoluzione di tutte le anomalie riscontrate nel corso del collaudo medesimo.

Si precisa che tale indicatore non è applicabile alle attività realizzative con ciclo di sviluppo iterativo.

Il primo periodo di riferimento decorre dalla data di stipula e termina al completamento della prima fase progettuale a far data dall'inizio delle attività.

Tale indicatore si applica per le modalità di rendicontazione sia "a corpo" sia "a consumo".

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Rispetto delle scadenze di ciascuna fase dell'obiettivo definite nel piano di lavoro approvato.		
Unità di misura	Giorno lavorativo	Fonte dati	Piano di lavoro Comunicazioni
Periodo di riferimento	Fase progettuale	Frequenza di misurazione	Fase progettuale
Dati da rilevare	Per ciascuna scadenza di fase vanno rilevati: <ul style="list-style-type: none">▪ $Data_{prev}$ = Data prevista per la consegna▪ $Data_{eff}$ = Data effettiva di consegna		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IQ10 = Data_{eff} - Data_{prev}$		
Arrotondamento	No		
Valore di soglia	$IQ10 \leq 0$		
Azioni contrattuali	Il superamento del valore di soglia comporterà per ogni giorno lavorativo di ritardo o frazione l'emissione di un Rilievo sull'obiettivo, incrementando l'indicatore IQ06.		
Eccezioni	Nessuna		



5.5 IQ11 – TEST NEGATIVI IN COLLAUDO E VERIFICA PRESTAZIONALE

L'indicatore misura i test con esito negativo in Collaudo e Verifica prestazionale si applica a tutti i test definiti nel piano di test e/o eseguiti su iniziativa dell'Istituto (funzionali, non funzionali e prestazionali).

L'indicatore si applica ai servizi SVI e GA del Lotto 1 e ai servizi CS e SSCS del lotto 2.

Tale indicatore è misurato in caso di Collaudo e Verifica prestazionale completati e, cioè in assenza di errori bloccanti, che comportano la sospensione del Collaudo e della Verifica prestazionale.

In presenza di errori tali da superare la percentuale minima definita o in presenza di errori bloccanti il collaudo e/o la certificazione saranno sospesi.

Si precisa che tale indicatore non è applicabile alle attività realizzative con ciclo di sviluppo iterativo.

Il primo periodo di riferimento decorre dalla data di stipula e termina al completamento della prima fase di Collaudo e Verifica prestazionale a far data dall'inizio delle attività.

Tale indicatore si applica per le modalità di rendicontazione sia "a corpo" sia "a consumo".

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	La quantità di test, definiti nel piano di test e/o eseguiti dall'istituto, effettuati durante la fase di collaudo e verifica prestazionale con esito negativo rispetto al totale di test complessivi realizzati.		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Piano di test Verbale di accettazione
Periodo di riferimento	Fase di collaudo e certificazione	Frequenza di misurazione	Al collaudo e certificazione
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none">▪ <i>Num_test_neg</i> = Numero di test eseguiti con esito negativo▪ <i>Num_test_tot</i> = Numero di test totali previsti nel piano di test		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IQ11 = \frac{Num_test_neg}{Num_test_tot} \times 100$		
Arrotondamento	Si		
Valore di soglia	IQ11 <= 5%		
Azioni contrattuali	Il superamento del valore di soglia comporta l'applicazione di penale.		
Eccezioni	Nessuna		



5.6 IQ12 – GIORNI DI SOSPENSIONE DEL COLLAUDO E VERIFICA PRESTAZIONALE

Con questo indicatore si vuole controllare il numero di giorni in cui è stato sospeso il collaudo e la verifica prestazionale di un obiettivo/progetto realizzativo per cause imputabili al Fornitore.

L'indicatore si applica ai servizi SVI e GA del Lotto 1 e ai servizi CS e SSCS del lotto 2.

Qualora i test negativi eseguiti sulla base del Piano di test consegnato siano tali da compromettere l'esecuzione del collaudo e della verifica prestazionale, si procede alla sospensione.

Si precisa che tale indicatore non è applicabile alle attività realizzative con ciclo di sviluppo iterativo.

Tale indicatore si applica per le modalità di rendicontazione sia "a corpo" sia "a consumo".

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Numero complessivo di giorni in cui è stato sospeso il collaudo e la verifica prestazionale di un obiettivo per cause imputabili al Fornitore		
Unità di misura	Giorno lavorativo	Fonte dati	Comunicazioni di sospensione del collaudo e di ripresa
Periodo di riferimento	Durata collaudo e verifica prestazionale	Frequenza di misurazione	Al termine del collaudo e della verifica prestazionale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none">▪ <i>Data_sospensione</i> = Data di singola sospensione del collaudo e verifica prestazionale▪ <i>Data_ripresa</i> = Data di singola ripresa del collaudo e verifica prestazionale▪ <i>Num_sosp</i> = Numero di sospensioni del collaudo e verifica prestazionale		
Regole di campionamento	Si applica a tutte le sospensioni del collaudo e della verifica prestazionale (sia per la prima che, qualora capiti, per le successive)		
Formula	$IQ12 = \sum_{j=1}^{Num_sosp} Data_ripresa_j - Data_sospensione_j$		
Arrotondamento	No		
Valore di soglia	IQ12 = 0		
Azioni contrattuali	Per ogni giorno lavorativo eccedente il valore soglia, l'Istituto emetterà 1 Rilievo sull'obiettivo, incrementando l'indicatore IQ06.		
Eccezioni	Nessuna		



5.7 IQ13 – DIFETTOSITÀ IN ESERCIZIO

L'indicatore misura la difettosità in esercizio, ovvero il rapporto tra il numero di difetti individuati ed emersi nel periodo di "Avvio in esercizio" di un obiettivo e il numero di FP dell'obiettivo stesso.

L'indicatore si applica ai servizi SVI e GA del Lotto 1.

Si precisa che tale indicatore non è applicabile ove le attività realizzative avvengono con un ciclo di sviluppo iterativo.

L'indicatore va rilevato nel primo trimestre di avvio in esercizio degli obiettivi/sistemi rilasciati.

Tale indicatore si applica per le modalità di rendicontazione sia "a corpo" sia "a consumo".

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Malfunzionamenti in avvio di esercizio		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Lettere di rilievo o verbali; Modulo effort
Periodo di riferimento	Fase di Avvio in esercizio	Frequenza di misurazione	Nei primi tre mesi di esercizio
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none">Numero totale di difetti segnalati su obiettivo rilevati durante il periodo di riferimento (Num_difetti_obiettivo)Numero totale di FP dell'obiettivo (Num_FP_obiettivo), rilasciati in esercizio e consegnati, nel modulo di conteggio in FP di fine collaudo		
Regole di campionamento	Vanno considerati tutti i difetti rilevati durante il periodo di riferimento		
Formula	$IQ13 = \frac{Num_difetti_obiettivo}{Num_FP_obiettivo} \times 100$		
Arrotondamento	Si		
Valore di soglia	IQ13 <= 2%		
Azioni contrattuali	Il superamento del valore di soglia comporta l'applicazione di penale.		
Eccezioni	Nessuna		



5.8 IQ14 – CASI RECIDIVI

L'indicatore di qualità si applica agli interventi di manutenzione correttiva e di gestione applicativa delle applicazioni affidate in gestione al servizio GA, compresi quelli che saranno eseguiti nel periodo di garanzia.

L'indicatore si applica al servizio GA del Lotto 1.

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

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Efficacia
Aspetto da valutare	Le segnalazioni di malfunzionamento (ticket) che persistono dopo un intervento correttivo		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Soluzione di Service Management
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<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)		
Regole di campionamento	Vanno considerate: <ul style="list-style-type: none">- le segnalazioni iniziate e concluse nel periodo di riferimento corrente;- le segnalazioni iniziate nel periodo di riferimento precedente e concluse nel periodo di riferimento corrente		
Formula	$IQ14 = \frac{Num_interv_ineff}{Tot_interv} \times 100$		
Arrotondamento	Si		
Valore di soglia	IQ14 <= 2%		
Azioni contrattuali	Il superamento del valore di soglia comporta l'applicazione di penale.		
Eccezioni	Nessuna		



5.9 IQ15 – QUALITÀ DELLA CORRETTA CLASSIFICAZIONE DEI TICKET (SELF TICKET)

L'indicatore di qualità misura la corretta classificazione della priorità dei ticket a fronte di richieste di supporto (ticket) nell'ipotesi sia di autonoma apertura da parte dell'utente (web-ticketing), sia di autonoma apertura da parte dei servizi di supporto in caso di segnalazioni pervenute dalla struttura tecnica dell'Istituto o da un utente interno dell'Istituto.

L'indicatore si applica al servizio GA del Lotto 1 e ai servizi CS, PDL e CC del lotto 2.

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Efficacia
Aspetto da valutare	Capacità di classificare correttamente i ticket da parte del servizio di riferimento		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Soluzione di Service Management, Reportistica, Comunicazioni E-mail, Verbali
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	$N_{rich\ class_err}$ = Numero di richieste classificate in modo errato N_{rich_self} = Numero di richieste self-ticketing aperte		
Regole di campionamento	Vanno considerati: - I ticket iniziati e conclusi nel periodo di riferimento corrente - I ticket iniziati nel periodo di riferimento precedente e conclusi nel periodo di riferimento corrente		
Formula	$IQ15 = \left(\frac{N_{rich\ class_err}}{N_{rich_self}} \right) \times 100$		
Arrotondamento	Sì		
Valore di soglia	IQ15 <= 5%		
Azioni contrattuali	Il superamento dei valori di soglia comporta l'applicazione di penale.		
Eccezioni	Nessuna		



5.10 IQ16 – TEMPESTIVITÀ DEL CONTATTO CON L'UTENTE

L'indicatore di qualità misura la tempestività con cui il supporto utente dei vari servizi prende contatto con l'utente a fronte dell'assegnazione e presa in carico dei ticket.

L'indicatore si applica al servizio GA del Lotto 1 e ai servizi CS e PDL del lotto 2.

Per la rilevazione del livello di servizio si fa riferimento alle tipologie di utenti indicate al paragrafo 2.

Per gli utenti interni dell'Istituto (tipologia 1, 2 e 3) il tempo (Tmax) entro cui deve essere ricontattato l'utente è di 2 ore, per gli utenti esterni (tipologia 4) è entro 4 ore.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempestività con cui il II livello prende contatto con l'utente a fronte dell'assegnazione del ticket		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Sistema di gestione delle telefonate, Soluzione di Service Management, Reportistica, Comunicazioni E-mail
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none">Avvio del processo di assegnazione della richiesta di supporto: Data, ora e minuti assegnazione ticket (Inizio_i)Termine del processo di contatto con l'utente: Data, ora e minuti (Termine_j)Tempo di sospensione del contatto per ragioni non imputabili al Fornitore (TS)Numero totale di richieste di supporto per priorità (Tot_interv_j) nell'intervallo di rilevazione		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le richieste di supporto: <ul style="list-style-type: none">aperte e chiuse nel periodo di riferimento;aperte nel periodo di riferimento precedente e concluse nel periodo di riferimento corrente.		
Formula	$IQ16 = \frac{Num_interv_j (T_contatto_j \leq T_{max_j})}{Totale_interv_j} \times 100$ <p>dove: T_contatto_j = Termine_j – Inizio_j - TS J = 1, 2, 3, 4</p>		
Arrotondamento	Si		
Valore di soglia	IQ1 >= 95%		
Azioni contrattuali	La discesa dell'indicatore sotto il valore di soglia comporta l'applicazione di penale.		
Eccezioni	Nessuna		



5.11 IQ17 - QUALITÀ DELLA CORRETTA SOSPENSIONE DEI TICKET

L'indicatore di qualità misura la corretta sospensione dei ticket a fronte delle richieste di supporto in carico al servizio, per cause non imputabili al Fornitore.

L'indicatore si applica al servizio GA del Lotto 1 e ai servizi CS, PDL e CC del lotto 2.

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Efficacia
Aspetto da valutare	Capacità di sospendere correttamente i ticket da parte del servizio di riferimento		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Soluzione di Service Management, Reportistica, Comunicazioni E-mail, Verbali
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	$N_{rich\ sosp_err}$ = Numero di richieste sospese in modo errato $N_{rich\ assegnate}$ = Numero di richieste assegnate		
Regole di campionamento	Vanno considerati: - I ticket iniziati e conclusi nel periodo di riferimento corrente - I ticket iniziati nel periodo di riferimento precedente e conclusi nel periodo di riferimento corrente		
Formula	$IQ17 = \left(\frac{N_{rich\ sosp_err}}{N_{rich\ assegnate}} \right) \times 100$		
Arrotondamento	Si		
Valore di soglia	IQ17 <= 5%		
Azioni contrattuali	Il superamento del valore di soglia comporta l'applicazione di penale.		
Eccezioni	Nessuna		



5.12 IQ18 – TEMPESTIVITÀ DELLA CHIUSURA AMMINISTRATIVA DEI TICKET

L'indicatore di qualità misura la tempestività nella chiusura amministrativa dei ticket a fronte delle richieste di supporto relative al servizio di riferimento.

L'indicatore si applica al servizio GA del Lotto 1 e ai servizi CS, PDL e CC del lotto 2.

Si specifica che la chiusura amministrativa è volta a verificare il completo ripristino del servizio direttamente con l'utente che ha effettuato la richiesta di supporto.

Si fa presente la chiusura amministrativa dovrà essere svolta entro il termine massimo di 8 ore lavorative dalla chiusura tecnica della richiesta di supporto.

In caso di indisponibilità dell'utente, il Fornitore è tenuto a documentare (con relativo riferimento temporale) di aver svolto almeno un numero di 5 tentativi di contatto senza esito, eseguiti con un intervallo di un ora, e dandone tempestiva comunicazione all'Istituto al decorrere del termine massimo previsto.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Capacità di eseguire tempestivamente la chiusura amministrativa dei ticket da parte del servizio di riferimento		
Unità di misura	Punto Percentuale	Fonte dati	Soluzione di Service Management, Reportistica, Comunicazioni E-mail Verbali
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	Per ciascuna richiesta devono essere rilevati: Data e Ora (hh/mm/ss) in cui è avvenuta la chiusura tecnica (Chiusura_tecnica) Data e Ora (hh/mm/ss) in cui è avvenuta la chiusura amm.va (Chiusura_amm.va) N_rich_assegn = Numero di richieste totali assegnate di competenza		
Regole di campionamento	Vanno considerati: - I ticket iniziati e conclusi nel periodo di riferimento corrente - I ticket iniziati nel periodo di riferimento precedente e conclusi nel periodo di riferimento corrente		
Formula	$IQ18 = \frac{N_rich\ chiuse_amm(T_chiusura_amm \leq 8\ ore)}{N_rich_assegn} \times 100$ <p>Dove: T_chiusura_amm = Chiusura_amm.va - Chiusura_tecnica</p>		
Arrotondamento	Si		
Valore di soglia	IQ18 >= 90%		
Azioni contrattuali	La discesa dell'indicatore sotto il valore soglia comporterà, per ogni punto percentuale di scostamento rispetto al valore di soglia, comporterà l'emissione di 1 Rilievo incrementando l'indicatore IQ06.		
Eccezioni	Nessuna		



5.13 IQ19 – TEMPESTIVITÀ NELLA PRESA IN CARICO DEI TICKET

L'indicatore di qualità misura la tempestività nella presa in carico di ticket a fronte di richieste di supporto relative al servizio di riferimento.

L'indicatore si applica al servizio GA del Lotto 1 e ai servizi CS, PDL e CC del lotto 2.

Si precisa che i ticket potranno essere trasmesse, oltre che dal servizio di Call Center anche dalla piattaforma di monitoraggio tecnico/applicativo da parte del servizio CS del Lotto 2 i cui ticket potranno essere generati automaticamente sulla soluzione di Service Management.

Si fa presente che la data e l'ora di ricezione del ticket è quella in cui effettivamente lo stesso è pervenuto al team del servizio, anche nel caso in cui sia precedentemente transitata da altri gruppi di lavoro.

Il tempo di presa in carico è entro 1 ora;

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Capacità di presa in carico dei ticket pervenuti al servizio di riferimento nei tempi previsti		
Unità di misura	Punto Percentuale	Fonte dati	Soluzione di Service Management, Reportistica, Comunicazioni E-mail
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	Per ciascun ticket devono essere rilevati: Data e Ora (hh/mm/ss) in cui è avvenuta l'assegnazione del ticket (Data_Assegnazione) Data e Ora (hh/mm/ss) in cui è avvenuta la presa in carico (Data_Presa_in_carico) N_rich_assegn = Numero di richieste totali assegnate di competenza		
Regole di campionamento	Vanno considerati: - I ticket iniziati e conclusi nel periodo di riferimento corrente - I ticket iniziati nel periodo di riferimento precedente e conclusi nel periodo di riferimento corrente		
Formula	$IQ19 = \left(\frac{N_rich_pc (T_presa_in_carico \leq 1\ ora)}{N_rich_assegn} \right) \times 100$ Dove: $T_presa_in_carico = Data_Presa_in_carico - Data_Assegnazione$		
Arrotondamento	Si		
Valore di soglia	IQ19 >= 90%		
Azioni contrattuali	La discesa dell'indicatore sotto il valore di soglia comporta l'applicazione di penale.		
Eccezioni	Nessuna		



5.14 IQ20 –TEMPESTIVITÀ NELLA RISOLUZIONE DEI TICKET PER IL SERVIZIO GA

L'indicatore di qualità misura la tempestività nella risoluzione delle richieste di supporto (ticket) relative al servizio di GA.

L'indicatore si applica al servizio GA del Lotto 1.

Per la rilevazione del livello di servizio si fa riferimento al tempo di risoluzione massimo ed effettivo. Il tempo di risoluzione massimo varia in funzione della priorità attribuita al problema come specificato al paragrafo 2.

Si precisa che la priorità inizialmente attribuita dal servizio di Call-Center o quella attribuita automaticamente dal sistema di monitoraggio 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 unico servizio;
- la sussistenza di situazioni di particolare criticità per l'Amministrazione (per esempio, il manifestarsi di situazioni di emergenza operativa).

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 soluzione di Service Management, al netto dei tempi per l'eventuale intervento di fornitori terzi.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempestività di risoluzione delle richieste di supporto utente assegnate al servizio GA		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Soluzione di Service Management, Reportistica, Comunicazioni E-mail Verbali
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none">▪ Avvio del processo di risoluzione della richiesta di supporto: Data, ora e minuti apertura ticket (Inizio,)▪ Termine effettivo del processo di risoluzione della richiesta di supporto: Data, ora e minuti (Termine,)▪ Tempo di sospensione della risoluzione della richiesta di supporto per ragioni non imputabili al Fornitore (TS)▪ Numero totale di richieste di supporto per priorità (Tot_interv,) nell'intervallo di rilevazione		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le richieste di supporto: <ul style="list-style-type: none">▪ aperte e chiuse nel periodo di riferimento;▪ aperte nel periodo di riferimento precedente e concluse nel periodo di riferimento corrente.		



Formula	$IQ20 = \frac{Num_interv_j (T_ripristino_j \leq T_{max_j})}{Totale_interv_j} \times 100$ <p>dove: T_ripristino_j = Termine_j – Inizio_j - TS J = 1 ALTA, 2 MEDIA, 3 BASSA</p>
Arrotondamento	Si
Valore di soglia	IQ20 >= 95%
Azioni contrattuali	La discesa dell'indicatore sotto il valore di soglia comporta l'applicazione di penale.
Eccezioni	Nessuna



5.15 IQ21 – REPERIBILITÀ E INTERVENTI FUORI ORARIO

L'indicatore di qualità conteggia l'indisponibilità per:

- la reperibilità nelle modalità previste dal Capitolato tecnico;
- la disponibilità ad intervenire al di fuori dell'orario di servizio entro 1 ora dalla ricezione della richiesta da parte dell'Istituto.

L'indicatore si applica al servizio GA del Lotto 1 e al servizio CS del lotto 2.

Si precisa che il contatore relativo al presente indicatore sarà incrementato automaticamente a fronte di:

- ogni mancata risposta al telefono della persona indicata in reperibilità;
- ogni ora o frazione di mancata risposta all'e-mail/messaggio entro 1 ora dalla ricezione della stessa da parte della persona indicata in reperibilità;
- ogni ora o frazione di mancato intervento entro 1 ora dalla ricezione della richiesta da parte dell'Istituto.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Numero di richieste di contatto (via telefono, e-mail, messaggio) a cui l'Istituto non ha ricevuto risposta e numero interventi fuori orario per i quali non sono stati rispettati i tempi previsti.		
Unità di misura	Richieste di contatto	Fonte dati	Chiamate telefoniche E-mail, messaggi
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	$N_{richieste}$ = Numero di richieste di contatto senza risposta		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IQ21 = N_{richieste}$		
Arrotondamento	No		
Valore di soglia	IQ21= 0		
Azioni contrattuali	Il superamento del valore di soglia comporterà un Rilevato sulla fornitura per ogni richiesta di contatto senza risposta aggiuntiva rispetto al valore di soglia, incrementando l'indicatore IQ06.		
Eccezioni	Nessuna		



5.16 IQ22 - AGGIORNAMENTO BASE DATI DELLE SOLUZIONI A SUPPORTO DELLA FORNITURA

È richiesto che il Fornitore effettui costantemente e tempestivamente gli aggiornamenti delle base dati della soluzione di inventariazione a supporto della fornitura quale il CMDB, Asset e la soluzione di Configuration Management messa a disposizione dall'Istituto.

L'indicatore si applica al servizio GA del Lotto 1 e ai servizi CS e PDL del lotto 2.

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.

Caratteristica	Funzionalità	Sottocaratteristica	Accuratezza
Aspetto da valutare	Completezza e correttezza delle informazioni contenute nelle soluzioni		
Unità di misura	Punto Percentuale	Fonte dati	Soluzione a supporto della erogazione della fornitura
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<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 nella soluzione (B)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IQ22 = \frac{A}{B} \times 100$		
Arrotondamento	Si		
Valore di soglia	IQ22 <= 5%		
Azioni contrattuali	Il superamento del valore di soglia comporta l'applicazione delle penali, come specificato nel contratto come indicato nel contratto.		
Eccezioni	Nessuna		



5.17 IQ23 - TEMPESTIVITÀ DI RISPOSTA DEL CALL CENTER

L'indicatore misura la tempestività di risposta da parte del Call Center alle richieste di supporto pervenute via telefono tramite numero verde.

L'indicatore si applica al servizio CC del lotto 2.

Il tempo massimo di attesa è di 40 secondi.

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, reportistica
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	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 pervenute al Call Center nel periodo di riferimento [Ntotale_chiamate_perven]		
Regole di campionamento	Vanno considerati: - I ticket iniziati e conclusi nel periodo di riferimento corrente - I ticket iniziati nel periodo di riferimento precedente e conclusi nel periodo di riferimento corrente		
Formula	$IQ23 = \frac{Nrisposte(Tempo_risposta \leq 40" \text{ secondi})}{Ntotale_chiamate_perven} \times 100$ Dove: $Tempo_risposta = Data_risposta - Data_chiamata$		
Arrotondamento	Sì		
Valore di soglia	IQ23 >= 95%		
Azioni contrattuali	La discesa dell'indicatore sotto il valore di soglia comporterà l'applicazione di penale.		
Eccezioni	Nessuna		



5.18 IQ24 - TEMPESTIVITÀ NEL TRASFERIMENTO DEI TICKET

L'indicatore di qualità misura la tempestività con cui il Call Center trasferisce i ticket alla struttura competente di supporto utente dei vari servizi individuata dal processo di Incident Management.

L'indicatore si applica al servizio CC del lotto 2.

Si specifica che il trasferimento alla struttura competente di supporto utente dei vari servizi è eseguito di norma in tempo reale per via telefonica per le richieste pervenute tramite medesimo canale (telefono).

L'indicatore si applica alle richieste di supporto relative alle segnalazioni/richieste pervenute dagli utenti attraverso canali asincroni e anche alle richieste pervenute in via telefonica ma che non si è riusciti a trasferire in tempo reale.

Si fa presente che il tempo di trasferimento dovrà avvenire entro 10 minuti.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempestività dell'assegnazione dei ticket		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Sistema di gestione delle telefonate, reportistica, soluzioni di service management
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	Data, ora, minuti e secondi in cui è pervenuta la richiesta <i>[Data_arrivo]</i> Data, ora, minuti e secondi di assegnazione della richiesta dall'operatore del CC <i>[Data_assegnaz]</i> Numero totale di richieste pervenute al Call Center nel periodo di riferimento <i>[Nrichieste]</i>		
Regole di campionamento	Vengono considerate tutte le richieste di supporto pervenute nel periodo di riferimento		
Formula	$IQ24 = \frac{Nrichieste_{ass}(T_{assegn} \leq 10 \text{ min})}{Nrichieste} \times 100$ Dove: $T_{assegn} = Data_assegnaz - Data_arrivo$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come già descritto nel paragrafo Arrotondamenti		
Valore di soglia	IQ24 >= 95%		
Azioni contrattuali	La discesa dell'indicatore sotto il valore di soglia comporterà l'applicazione di penale.		
Eccezioni	Nessuna		



5.19 IQ25 – DISPONIBILITÀ DEI SISTEMI E APPARATI

L'indicatore di qualità misura la disponibilità delle singole componenti di un sistema, necessarie ad assicurare il funzionamento dei servizi applicativi all'utenza di riferimento.

L'indicatore si applica al servizio CS del lotto 2.

Ai fini della rilevazione di tale indicatore è necessario introdurre le seguenti definizioni:

- “Sistema” la singola immagine del sistema operativo, comprensiva di tutte le periferiche fisiche e/o logiche e di tutti i prodotti e/o servizi necessari al corretto funzionamento delle applicazioni, oppure l'insieme delle componenti HW e SW inserite in un unico chassis atto alla interconnessione e l'estensione di reti TLC (ad esempio apparati che gestiscono i primi quattro livelli della pila ISO-OSI).
- “Componente” il singolo elemento della configurazione di un sistema sottoposto a monitoraggio

I Sistemi sono classificati nelle seguenti classi, per ognuna delle quali si fornisce una definizione di massima:

- Classe A – (apparati di rete, sistemi di esercizio critici)
- Classe B – (sistemi di esercizio non critici, sistemi non di esercizio)

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 ovvero nell'ambito delle attività collegate ai processi di change management e asset & configuration management.

L'Istituto si riserva comunque di modificare nel corso della durata contrattuale la classificazione precedentemente indicata.

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

Il calcolo della disponibilità del singolo sistema dovrà essere basato sui dati rilevati attraverso la piattaforma di monitoraggio. In caso di indisponibilità della piattaforma di monitoraggio, l'Indicatore di Qualità dovrà essere rilevato anche attraverso l'analisi dei log dei singoli componenti e di ulteriori strumenti che potranno essere indicati dall'Istituto. La disponibilità della piattaforma di monitoraggio dovrà a sua volta essere misurata attraverso l'analisi dei log di sistema.

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

Classificazione del documento: Consip Confidential Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per per l'appalto di servizi di gestione, sviluppo e supporto per il sistema informativo del Dipartimento della Protezione Civile – ID 2005 Appendice 3 al Capitolato Tecnico - Indicatori di qualità della fornitura **Pagina 15 di 35**

- tenendo conto di tutte le eventuali estensioni del servizio richieste nel periodo di riferimento



- considerando la disponibilità giornaliera prevista per ciascun sistema, e quindi al netto dei fermi per manutenzione programmata;
- non considerando le indisponibilità non imputabili al Fornitore (p. e. problemi hardware per sistemi in garanzia);
- valorizzando tutte le grandezze in secondi.

Di seguito sono descritte le modalità di rilevazione del livello di servizio “Disponibilità di un sistema IQ25_xxx”, dove xxx è un progressivo che identifica il singolo Sistema.

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	Tolleranza ai guasti
Aspetto da valutare	Disponibilità dei sistemi		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Soluzione di monitoraggio
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> - L’orario giornaliero programmato in cui deve essere attivo il componente che per primo deve essere reso disponibile nella fascia di rilevazione, espresso in hh/mm/ss (TS_{min_g}) - L’orario giornaliero di disattivazione programmato del componente che per ultimo rimane attivo nella fascia di rilevazione, espresso in hh/mm/ss (TS_{max_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 ($Tlprg_g$) - Intervallo temporale in cui uno dei componenti che dovrebbe essere attivo risulta non disponibile nella fascia di rilevazione, espresso in secondi ($Tieff_j$) - N.di intervalli temporali di indisponibilità effettiva del sistema, su base giornaliera ($Nfermi$) - N. di giorni del trimestre preso in considerazione ($Ngiorni$) 		
Regole di campionamento	Vanno considerati i seguenti fermi non programmati non dovuti ad applicazioni, rilevabili dalla piattaforma di monitoraggio: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Fermi occorsi e risolti nel periodo di riferimento corrente ▪ Fermi occorsi nel periodo di riferimento precedente e risolti nel periodo di riferimento corrente 		
Formule	La disponibilità prevista giornaliera (<i>espressa in secondi</i>) di un Sistema è: $Tprev_g = (TS_{max_g} - TS_{min_g}) - Tlprg_g$		
	La disponibilità prevista (<i>espressa in secondi</i>) di un Sistema è: $Tprev_m = \sum_{1}^{Ngiorni} Tprev_g$		
	La indisponibilità giornaliera (<i>espressa in secondi</i>) di un Sistema è: $ISeff_g = \sum_{1}^{Nfermi} Tieff_j$		



	La indisponibilità (espressa in secondi) di un Sistema è: $ISeff_m = \sum_1^{N_{giomi}} ISeff_g$
	La disponibilità (espressa in percentuale) di un Sistema è: $IQ25_xxx = \frac{Tprev_m - ISeff_m}{Tprev_m} \times 100$
Arrotondamento	Si
Valore di soglia	IQ25_xxx (Classe A) $\geq 99,8\%$ IQ25_xxx (Classe B) $\geq 99,5\%$
Azioni contrattuali	La discesa dell'indicatore per l'insieme dei sistemi in ciascuna classe sotto il valore di soglia comporta l'applicazione di penale.
Eccezioni	Nessuna

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

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

Il Fornitore dovrà garantire la misurazione e rendicontazione di ogni livello di servizio **IQ25_xxx** relativo al singolo sistema. Di seguito è riportato l'algoritmo di calcolo dello scostamento complessivo al quale, al termine di ogni periodo di osservazione, sarà commisurata la penale da applicare in caso di mancato rispetto dei valori di soglia per la disponibilità complessiva dei sistemi relativamente a ciascuna delle classi sopra definite.

Lo scostamento complessivo è ottenuto quale sommatoria dei singoli valori percentuali di Scostamento in difetto rispetto alla soglia. Pertanto, ai fini di tale sommatoria, non saranno conteggiati i valori superiori o uguali alla soglia minima.



$$IQ25_scostamento_compl(A) = \sum_j scostamento_j(A)$$

dove:

$scostamento_j = soglia(A) - IQ25(sistema_j(A))$ se $IQ25(sistema_j(A)) < soglia(A)$

$scostamento_j = 0$ se $IQ25(sistema_j(A)) \geq soglia(A)$

$$IQ25_scostamento_compl(B) = \sum_j scostamento_j(B)$$

dove:

$scostamento_j = soglia(B) - IQ25(sistema_j(B))$ se $IQ25(sistema_j(B)) < soglia(B)$

$scostamento_j = 0$ se $IQ25(sistema_j(B)) \geq soglia(B)$

dove A e B rappresentano la classe di criticità.



5.20 IQ26 – TEMPESTIVITÀ NEL RIPRISTINO DELL'OPERATIVITÀ DEI SISTEMI E APPARATI

L'indicatore di qualità misura la tempestività nella risoluzione degli incidenti relativi agli apparati gestiti.

L'indicatore si applica al servizio CS del lotto 2.

Gli incidenti sono classificati, in funzione del fattore di criticità, in 3 livelli di priorità che ne determina il tempo massimo ammesso di risoluzione, come indicato nel paragrafo 2. Si precisa che:

- la priorità inizialmente attribuita ad un incidente 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 sulla soluzione di Trouble ticketing e/o sulla soluzione di monitoraggio tecnico/applicativo, 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'incidente registrata nella piattaforma di monitoraggio e la chiusura prevista per l'incidente (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'incidente registrata nella piattaforma di monitoraggio e la chiusura effettiva dell'incidente registrata dalla piattaforma di monitoraggio.

Nel caso in cui il Fornitore non provveda all'apertura dell'incidente, a fronte di una mancata apertura dello stesso in automatico, la data di apertura del ticket di incidente si intende fissata al momento del verificarsi dell'evento registrato nella soluzione di monitoraggio tecnico applicativo; per tali incidenti è prefissata la priorità 1.



Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempestività nel ripristino dell'operatività di sistemi e apparati		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Soluzione di Service Management, soluzione di monitoraggio tecnico applicativo
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Numero di incident di priorità x risolti entro i tempi previsti (Nincident_x_ok) Numero totale di incident di priorità x eseguiti (Ntotale_incident_x) 		
Regole di campionamento	Vanno considerati: - 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.		
Formula	$IQ26_x = \frac{N_{incident_x_ok}}{N_{totale_incident_x}} \times 100$ dove: X = 1 ALTA, 2 MEDIA, 3 BASSA		
Arrotondamento	Si		
Valore di soglia	IQ26_x >= 97%		
Azioni contrattuali	La discesa dell'indicatore sotto il valore di soglia comporta l'applicazione di penale.		
Eccezioni	Nessuna		



5.21 IQ27 - ESECUZIONE DELLE ATTIVITÀ SU SISTEMI E APPARATI

Il livello di servizio misura la tempestività nell'esecuzione delle attività ove possibili 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..) da parte del servizio CS.

L'indicatore si applica al servizio CS del lotto 2.

I tempi massimi di esecuzione delle attività sono i seguenti

Classe	Tempo massimo di avvio della esecuzione
Emergenza	≤ 1 ora
Classe 1	≤ 2 ore
Classe 2	≤ 4 ore
Classe 3	≤ 8 ore

Tabella 6 - Classi di esecuzione di attività

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

Attività	Classe
patch di tipo correttivo o di sicurezza	Emergenza
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

Tabella 7 - Esempi di attività e relativa classe associata

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;



- 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	Tempestività nella esecuzione delle attività su sistemi e apparati		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Soluzione di Service Management, soluzione di monitoraggio applicativo tecnico
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati 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	Vanno considerate: - le attività iniziate e concluse nel periodo di riferimento corrente - le attività iniziate nel periodo di riferimento precedente e concluse nel periodo di riferimento corrente		
Formula	$IQ27 = \frac{Nattività_ok}{Ntotale_attività_schedulate} \times 100$		
Arrotondamento	Si		
Valore di soglia	IQ27 >= 95%		
Azioni contrattuali	La discesa dell'indicatore sotto il valore di soglia comporta l'applicazione di penale.		
Eccezioni	Nessuna		



5.22 IQ28 - ESECUZIONE ATTIVITÀ IMAC

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

L'indicatore si applica al servizio PDL del lotto 2.

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	Soluzione di Service Management, Reportistica, Comunicazioni E-mail Verbali
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	Per ciascun richiesta IMAC devono essere rilevati: 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 considerate: - le attività richieste nel periodo di riferimento corrente - le attività richieste nel periodo di riferimento precedente ed eseguite nel periodo di riferimento corrente		
Formula	$IQ28 = \frac{Nattività_ok}{Ntotale_attività} \times 100$		
Arrotondamento	Si		
Valore di soglia	IQ28 >= 95%		
Azioni contrattuali	La discesa dell'indicatore sotto il valore di soglia comporta l'applicazione di penale.		
Eccezioni	Nessuna		



5.23 IQ29 – TEMPESTIVITÀ NEL RIPRISTINO DELL'OPERATIVITÀ DELLE POSTAZIONI DI LAVORO INFORMATIZZATE

L'indicatore di qualità misura la tempestività nel ripristino della funzionalità della Postazione di Lavoro informatizzata (PDLI) e dispositivi mobili a fronte delle segnalazioni di incidenti da parte dell'utenza di riferimento.

L'indicatore si applica al servizio PDL del lotto 2.

Per la rilevazione del livello di servizio si fa riferimento al tempo di risoluzione definito in funzione delle priorità indicate nel precedente paragrafo 2.

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.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempestività nel ripristino dell'operatività delle Postazioni di lavoro (PDLI) e dispositivi mobili		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Soluzione di Service Management, Reportistica, Comunicazioni E-mail Verbali
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none">Avvio del processo di risoluzione della richiesta di supporto: Data, ora e minuti assegnazione ticket (Inizio_j)Termine effettivo del processo di risoluzione della richiesta di supporto: Data, ora e minuti (Termine_j)Tempo di sospensione della risoluzione della richiesta di supporto per ragioni non imputabili al Fornitore (TS)Numero totale di richieste di supporto per priorità (Tot_interv_j) nell'intervallo di rilevazione		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le richieste di supporto: <ul style="list-style-type: none">aperte e chiuse nel periodo di riferimento;aperte nel periodo di riferimento precedente e concluse nel periodo di riferimento corrente.		
Formula	$IQ29 = \frac{Num_interv_j (T_ripristino_j \leq T_{max_j})}{Totale_interv_j} \times 100$ <p>dove: T_ripristino_j = Termine_j – Inizio_j - TS J = 1 ALTA, 2 MEDIA, 3 BASSA</p>		



Arrotondamento	Si
Valore di soglia	IQ29 >= 95%
Azioni contrattuali	La discesa dell'indicatore sotto il valore di soglia comporta l'applicazione di penali, come specificato nel contratto.
Eccezioni	Nessuna