

APPENDICE 2 AL CAPITOLATO TECNICO

INDICATORI DI QUALITÀ

INDICE

1.	PREMESSA.....	3
2.	DEFINIZIONI	4
3.	SINTESI INDICATORI DI QUALITÀ ED AZIONI CONTRATTUALI	8
4.	INDICATORI DI QUALITÀ DEI SERVIZI PER L'INTEROPERABILITA' DELLE APPLICAZIONI	9
4.1	SPKI – SERVIZIO DI CERTIFICAZIONE	9
4.1.1	SPKI-DS – Disponibilità del servizio	9
4.1.2	SPKI-TEC – Tempo di emissione del certificato	10
4.1.3	SPKI-TRC – Tempo di revoca del certificato	11
4.1.4	SPKI-TRS – Tempo di ripristino del servizio	12
4.2	RNDT – SERVIZIO DI GESTIONE DEL REPERTORIO NAZIONALE DEI DATI TERRITORIALI	12
4.2.1	RNDT-DS – Disponibilità del servizio	14
4.2.2	RNDT-TRS – Tempo di ripristino del servizio	15
4.2.3	RNDT-TAR – Tempi di attesa e di risposta	15
4.3	IPA – SERVIZIO DI INDICE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE.....	16
4.3.1	IPA-DS – Disponibilità del servizio	18
4.3.2	IPA-TRS – Tempo di ripristino del servizio	19
4.3.3	IPA-TAA – Tempi di accreditamento e accreditamenti non conformi	19
4.4	IGPEC – SERVIZIO DI INDICE DEI GESTORI PEC.....	20
4.4.1	IGPEC-DS – Disponibilità del servizio	20
4.4.2	IGPEC-TRS – Tempo di ripristino del servizio	21
4.4.3	IGPEC-TACP – Tempi di accreditamento, cancellazione e pubblicazione	22
4.5	SD – SERVICE DESK.....	23
4.5.1	SD-TAC – Tempo di attesa in coda	23
4.5.2	SD-CNG – Percentuale di chiamate entranti non gestite	24
4.6	INDICATORI DI QUALITÀ DEI SERVIZI DI MANUTENZIONE EVOLUTIVA	25
4.6.1	TNCO - Test negativi in collaudo	25
4.6.2	DAES – Difettosità in avvio in esercizio.....	25
4.7	INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE CORRETTIVA	26
4.7.1	TROI – Tempestività di Ripristino dell'Operatività (per singolo intervento)	26
4.7.2	CSR – Interventi di manutenzione correttiva recidivi.....	27
4.7.3	RSMA– Rilievi sul servizio di manutenzione correttiva	27
4.8	INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI SUPPORTO SPECIALISTICO	28
4.8.1	SPSS – Slittamento nella consegna di un prodotto e/o di un'attività del servizio di Supporto Specialistico	28
4.8.2	RSSP – Rilievi sul servizio di supporto specialistico	30
5.	INDICATORI DI QUALITÀ DI GOVERNO DELLA FORNITURA.....	31
5.1	PFI – Personale inadeguato.....	31
5.2	RSCT – Rispetto di una scadenza contrattuale.....	32
5.3	RLFN – Rilievi sulla fornitura	32

1. PREMESSA

Il presente documento descrive il profilo della qualità della fornitura relativa alla “Gara a procedura aperta ai sensi dell’art. 60 d.lgs. 50/2016 e s.m.i., per l’acquisizione dei servizi di gestione, manutenzione e supporto delle Infrastrutture condivise SPC per AGID - ID 2477”.

Il presente set di indicatori di qualità dovrà essere aggiornato nel caso in cui, in sede di offerta, vengano proposti indicatori aggiuntivi o migliorati i valori di soglia degli indicatori di qualità già definiti per fornire una visione completa dei livelli di servizio attivi.

2. DEFINIZIONI

Indicatore della qualità	Informazione qualitativa e/o quantitativa associata ad un fenomeno (oppure ad un processo o ad un risultato) sotto osservazione, che consente di valutare le modificazioni di quest'ultimo nel tempo, nonché di verificare il conseguimento degli obiettivi per la qualità prefissati, al fine di consentire la corretta assunzione delle decisioni e delle scelte.
Obiettivo	Unità organica di lavoro, affidabile al fornitore, in cui si scompongono i servizi erogati in modalità progettuale.
PdL	Piano di lavoro
PdQ	Piano della qualità
Periodo di riferimento	Periodo, nell'ambito di tutta la durata contrattuale, entro cui viene applicato il "Periodo di osservazione contrattuale" (di cui alle definizioni generali sotto riportate) o un diverso riferimento temporale specifico; tale periodo individua l'ambito temporale entro cui applicare l'indicatore di qualità specifico.

La tabella seguente contiene alcune definizioni di carattere generale utilizzate nel presente documento. Tali definizioni sono applicabili ai differenti servizi e sono pertanto da ritenersi valide nell'intero documento.

DEFINIZIONI GENERALI	
<i>Orario di Erogazione dei Servizi</i>	00:00 - 24:00, tutti i giorni dell'anno.
<i>Finestra temporale di erogazione</i>	Intervallo di tempo, all'interno dell'orario di erogazione dei servizi, utilizzato <u>per il calcolo dei livelli di servizio</u> . Pertanto, i tempi indicati nella presente Appendice per un determinato servizio, qualora non altrimenti espressamente specificato, sono da intendersi espressi in giorni, ore e minuti all'interno della finestra di erogazione prevista per quel servizio.
<i>Finestra temporale di erogazione standard</i>	Lunedì-Venerdì, 08.00-20.00 Sabato e prefestivi 08.00-14.00 Festivi esclusi

Finestra temporale di erogazione estesa	H24 x 365 gg Qualora non altrimenti espressamente specificato tutti i tempi di erogazione del servizio sono da intendersi in finestra di erogazione estesa.
Periodo di osservazione contrattuale ($T_{oss-con}$)	Periodo utilizzato per la misurazione dei parametri dei livelli di servizio descritti nel presente documento e per il calcolo delle eventuali penali ad essi associate. $T_{oss-con} = 1$ (uno) mese solare
Disservizio	La Committente non è in grado di usufruire del servizio per indisponibilità dello stesso o perché le sue prestazioni risultano degradate. Rientra in questa fattispecie anche il caso in cui, pur essendo l'applicazione raggiungibile e funzionante, vengano presentati dati palesemente non corretti e/o incompleti rispetto a quanto prevederebbe la logica elaborativa.
Apertura del disservizio	Segnalazione all'help desk del Fornitore del disservizio o rilevamento dello stesso tramite sistema di monitoraggio ("ticket in proattività").
Disponibilità	<p>Percentuale di tempo durante il quale il singolo servizio è funzionante (ovvero non si verifica su di esso un disservizio bloccante) rispetto al periodo di osservazione contrattuale ($T_{oss-con}$), in funzione della finestra temporale di erogazione prescelta.</p> <p>È calcolata con la seguente formula:</p> $D_i = \left(1 - \frac{\sum_{j=1}^{M_i} d_{ij}}{T_i} \right) \times 100$ <p>dove:</p> <ul style="list-style-type: none"> • D_i = disponibilità del servizio, espressa come valore percentuale; • d_{ij} = durata, espressa in minuti, del disservizio bloccante j-esimo, nell'ambito della finestra temporale di erogazione; • M_i = numero totale di disservizi bloccanti; • T_i = finestra temporale di misurazione della disponibilità del servizio, pari al tempo totale espresso in minuti della finestra temporale di erogazione del servizio nel periodo di osservazione contrattuale ($T_{oss-con}$).

<i>Tempo di risposta al disservizio</i>	<p>Tempo intercorrente tra la segnalazione del disservizio al service desk e la segnalazione al Committente della diagnosi di massima e del tempo di ripristino previsto.</p> <p>Nel caso di rilevamento del disservizio tramite sistema di monitoraggio si considera il tempo intercorrente tra la segnalazione del disservizio da parte del sistema stesso e la presa in carico del malfunzionamento da parte della relativa struttura competente.</p> <p>Misurazione effettuata nella finestra temporale di erogazione del servizio.</p>
<i>Tempo di ripristino del disservizio</i>	<p>Intervallo di tempo misurato in ore (nella finestra di erogazione), che intercorre tra la segnalazione o la rilevazione (da parte del sistema di monitoraggio) del disservizio e la chiusura dello stesso.</p>
<i>Report Contrattuale</i> <i>(cadenza mensile)</i>	<p>Insieme di informazioni strutturate, generate dal Fornitore e caricate sul relativo sistema predisposto entro il giorno venti di ogni mese con riferimento al mese precedente.</p> <p><u>Il report contiene le misurazioni dei livelli di servizio nel periodo di riferimento (mensile) applicabili al calcolo delle penali.</u></p>
<i>Arrotondamenti</i>	<p>Per le penali calcolate in base allo scostamento dal valore target, il calcolo sarà effettuato come segue. Siano t% il valore target e pu% la penale unitaria per scostamento unitario su% dal valore target. Per uno scostamento S% dal valore target t%, la penale P% applicata sarà pari a pu% moltiplicato per:</p> <ul style="list-style-type: none"> • S/su arrotondato all'intero inferiore, nel caso il primo decimale sia compreso tra 0 e 4; • S/su arrotondato all'intero superiore, nel caso il primo decimale sia compreso tra 5 e 9. <p>A titolo esemplificativo, si consideri uno SLA target di disponibilità del 99,00% ed una penale dello 0,5% del CToss per ogni 0,1% di scostamento in diminuzione dal target. Nel caso in cui la disponibilità conseguita sia del 97,68% e, pertanto, lo scostamento pari all'1,32%, la penale sarà pari allo 0,5% del CToss moltiplicato per 13, cioè 6,5% del CToss. Per disponibilità del 98,96%, e conseguente scostamento dal target dello 0,4%, la penale sarà nulla.</p>

CToss (Corrispettivi per il periodo di osservazione contrattuale)	Importo alla base del calcolo delle penali, pari all'ammontare complessivo dei corrispettivi dovuti, ad eccezione delle Una Tantum, dal soggetto che applica la penale, per il periodo di osservazione contrattuale ($T_{oss-con}$), relativamente a ciascun servizio.
--	--

Il Report Contrattuale mensile dovrà contenere almeno:

- le informazioni puntuali riguardanti ciascuno dei parametri elencati nei paragrafi seguenti;
- un elenco dei disservizi (in relazione alla finestra di erogazione del servizio), dell'orario in cui si è verificato, durata del disservizio, l'indicazione di data e ora dell'apertura del guasto, della segnalazione di ritorno, del ripristino del servizio;
- l'elenco dei disservizi, con tempi di ripristino superiore al limite fissato, suddiviso per servizio.

A fronte di una ridotta durata del periodo finale di osservazione dovuta alla cessazione del servizio, il prestatore dovrà comunque rendicontare la qualità utilizzando un periodo di osservazione il cui termine è fissato all'ultimo giorno di erogazione.

3. SINTESI INDICATORI DI QUALITÀ ED AZIONI CONTRATTUALI

Di seguito sono sintetizzati gli indicatori di qualità e le azioni contrattuali che saranno dettagliati nei capitoli successivi.

Si precisa che:

- le definizioni di Rilievi e Penali sono riportate nel Capitolato tecnico;
- la sospensione (cfr. TNCO), applicata al collaudo, comporta la sospensione dello stesso e attiva, superati i valori di soglia, l'applicazione della penale relativa prevista dal contratto.

	Azioni contrattuali		
	Rilievo	Penale	Sospensione
INDICATORI DI QUALITÀ DEI SERVIZI PER L'INTEROPERABILITÀ DELLE APPLICAZIONI			
SPKI – SERVIZIO DI CERTIFICAZIONE			
SPKI-DS – Disponibilità del servizio		X	
SPKI-TEC – Tempo di emissione del certificato		X	
SPKI-TRC – Tempo di revoca del certificato		X	
SPKI-TRS – Tempo di ripristino del servizio		X	
RNDT – SERVIZIO DI GESTIONE DEL REPERTORIO NAZIONALE DEI DATI TERRITORIALI			
RNDT-DS – Disponibilità del servizio		X	
RNDT-TRS – Tempo di ripristino del servizio		X	
RNDT-TAR – Tempi di attesa e di risposta		X	
IPA – SERVIZIO DI INDICE dei domicili digitali delle pubbliche amministrazioni e dei gestori di pubblici servizi			
IPA-DS – Disponibilità del servizio		X	
IPA-TRS – Tempo di ripristino del servizio		X	
IPA-TAA – Tempi di accreditamento e accesso		X	
IGPEC – SERVIZIO DI INDICE DEI GESTORI PEC - IGPEC			
IGPEC-DS – Disponibilità del servizio		X	
IGPEC-TRS – Tempo di ripristino del servizio		X	
IGPEC-TACP – Tempi di accreditamento nuovo gestore PEC, cancellazione gestore PEC e pubblicazione		X	
SD – SERVICE DESK			
SD-TAC – Tempo di attesa in coda		X	
SD-CNG – Percentuale di chiamate entranti non gestite		X	
INDICATORI DI QUALITÀ DEI SERVIZI DI MANUTENZIONE EVOLUTIVA			
TNCO - Test negativi in collaudo		X	X
DAES – Difettosità in avvio in esercizio		X	
INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE CORRETTIVA			
TROI – Tempestività di Ripristino dell'Operatività (per singolo intervento)	X	X	
CSR – Interventi di manutenzione correttiva recidivi	X		
RSMA– Rilievi sul servizio di manutenzione correttiva		X	

INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI SUPPORTO SPECIALISTICO			
SPSS – Slittamento nella consegna di un prodotto e/o di un'attività del servizio di Supporto Specialistico	X	X	
RSSP – Rilievi sul servizio di supporto specialistico		X	
INDICATORI DI QUALITÀ DI GOVERNO DELLA FORNITURA			
PFI – Personale inadeguato	X		
RSCT – Rispetto di una scadenza contrattuale	X	X	
RLFN – Rilievi sulla fornitura		X	

4. INDICATORI DI QUALITÀ DEI SERVIZI PER L'INTEROPERABILITÀ DELLE APPLICAZIONI

Di seguito sono descritti gli indicatori di qualità per misurare aspetti validi per i servizi per l'interoperabilità delle applicazioni.

4.1 SPKI – SERVIZIO DI CERTIFICAZIONE

Il fornitore a cadenza mensile dovrà produrre e rendere accessibili tramite il sistema di rendicontazione (cfr. rendiconto mensile sul Capitolato) i seguenti report di supporto e relativi all'applicazione delle penali:

<i>Disponibilità del servizio</i>
<i>Elenco dei certificati rilasciati con indicazione del tempo di emissione</i>
<i>Elenco dei certificati revocati con indicazione del tempo di revoca</i>
<i>Elenco dei disservizi (trouble ticket), con indicazione di data/ora di: apertura del guasto, segnalazione di ritorno, ripristino del servizio</i>
<i>Riepiloghi statistici dei tempi di ripristino con indicazione dei valori minimi, medi e massimi</i>
<i>Numero dei disservizi con tempo di ripristino oltre i limiti fissati</i>
<i>Calcolo analitico dell'importo delle eventuali penali dovute</i>

4.1.1 SPKI-DS – Disponibilità del servizio

Caratteristica	Efficienza	Sotto caratteristica	Prestazioni temporali
Aspetto da valutare	Percentuale di tempo durante il quale il singolo servizio è funzionante (ovvero non si verifica su di esso un disservizio) rispetto al periodo di osservazione contrattuale, in funzione della finestra temporale di erogazione prescelta.		
Unità di misura	Ore di servizio	Fonte dati	Contratto

Periodo di riferimento	Periodo di osservazione contrattuale		Frequenza di misurazione	All'interno del periodo di riferimento
Dati da rilevare	Per ciascun-periodo di osservazione vanno rilevati: Durata dei disservizi Numero dei disservizi			
Regole di campionamento	Nessuna			
Formula	<div>È calcolata con la seguente formula:</div> $D_i = \left(1 - \frac{\sum_{j=1}^{M_i} d_{ij}}{T_i} \right) \times 100$ <div>dove:</div> <ul style="list-style-type: none">• D_i = disponibilità del servizio, espressa come valore percentuale;• d_{ij} = durata, espressa in minuti, del disservizio j-esimo, nell'ambito della finestra temporale di erogazione;• M_i = numero totale di disservizi; <div>T_i = finestra temporale di misurazione della disponibilità del servizio, pari al tempo totale espresso in minuti della finestra temporale di erogazione del servizio nel periodo di osservazione contrattuale ($T_{oss-con}$).</div>			
Regole di arrotondamento	Nessuna			
Valore di soglia	$D \leq 99,9$			
Azioni contrattuali	Penale	La Committente applicherà una penale per ogni 0,1 punti percentuali di scostamento dalla soglia.		
Eccezioni	Nessuna			

4.1.2 SPKI-TEC – Tempo di emissione del certificato

Caratteristica	Efficienza	Sotto caratteristica	Prestazioni temporali
Aspetto da valutare	Tempo dalla ricezione della richiesta di emissione da parte di un soggetto e il corrispondente rilascio		
Unità di misura	Ore di servizio (minuti)	Fonte dati	Contratto.
Periodo di riferimento	Durata dell'emissione certificato	Frequenza di misurazione	Ad evento, all'interno del periodo di riferimento.

Dati da rilevare	Per ciascuna emissione vanno rilevati: Ora/data richiesta emissione Ora/data emissione	
Regole di campionamento	Nessuna	
Formula	TEC = Data/Ora emissione - Data/Ora richiesta emissione	
Regole di arrotondamento	Nessuna	
Valore di soglia	TEC \leq 12 h	
Azioni contrattuali	Penale	La Committente applicherà una penale per ogni ora di scostamento dalla soglia.
Eccezioni	Nessuna	

4.1.3 SPKI-TRC – Tempo di revoca del certificato

Caratteristica	Efficienza	Sotto caratteristica	Prestazioni temporali
Aspetto da valutare	Tempo dalla ricezione della richiesta di revoca da parte di un soggetto e la corrispondente revoca		
Unità di misura	Ore di servizio (minuti)	Fonte dati	Contratto.
Periodo di riferimento	Durata della revoca del certificato	Frequenza di misurazione	Ad evento, all'interno del periodo di riferimento.
Dati da rilevare	Per ciascuna emissione vanno rilevati: Ora/data richiesta revoca Ora/data revoca		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	TRC = Data/Ora revoca - Data/Ora richiesta revoca		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	TRC ≤ 2 h		
Azioni contrattuali	Penale	La Committente applicherà una penale per ogni ora di scostamento dalla soglia.	
Eccezioni	Nessuna		

4.1.4 SPKI-TRS – Tempo di ripristino del servizio

Caratteristica	Efficienza		Sotto caratteristica	Prestazioni temporali
Aspetto da valutare	Tempo dalla ricezione della comunicazione di disservizio applicativo e la corrispondente chiusura			
Unità di misura	Ore di servizio (minuti)	Fonte dati		Contratto.
Periodo di riferimento	Durata del disservizio	Frequenza di misurazione		Ad evento, all'interno del periodo di riferimento.
Dati da rilevare	Per ciascuna comunicazione di disservizio vanno rilevati: Ora/data di comunicazione del disservizio e Ora/data di risoluzione del disservizio			
Regole di campionamento	Nessuna			
Formula	TRS = Data/Ora chiusura disservizio - Data/Ora inizio disservizio			
Regole di arrotondamento	Nessuna			
Valore di soglia	TRS ≤ 2 h			
Azioni contrattuali	Penale	La Committente applicherà una penale per ogni ora di scostamento dalla soglia		
Eccezioni	Nessuna			

4.2 RNDT – SERVIZIO DI GESTIONE DEL REPERTORIO NAZIONALE DEI DATI TERRITORIALI

Il fornitore a cadenza mensile dovrà rendere disponibili sul sistema di rendicontazione i seguenti report di supporto e relativi all'applicazione delle penali:

<i>Disponibilità del servizio</i>
<i>Numero di richieste di accesso ad una pagina:</i> <ul style="list-style-type: none"> totali con tempo di risposta (valutato lato web server) minore di 6 sec e relativa percentuale rispetto al totale
<i>Numero di richieste inviate al web-service CSW di ricerca:</i> <ul style="list-style-type: none"> totale con tempo di risposta (valutato lato web server) minore di 3 sec e relativa percentuale rispetto al totale

<i>Numero medio giornaliero di richieste inviate simultaneamente in 1 secondo al web-service CSW di ricerca e soddisfatte nei tempi di risposta previsti.</i>
<i>Numero di richieste > dello SLA target inviate simultaneamente in 1 secondo al web-service CSW di ricerca delle quali ne è stato soddisfatto, coi tempi di risposta previsti, un numero inferiore dello SLA target stesso.</i>
<i>Numero di richieste inviate alle API Rest</i>
<i>Elenco dei disservizi (trouble ticket) classificati per severità, con indicazione di data/ora di: apertura del guasto, segnalazione di ritorno, ripristino del servizio</i>
<i>Percentuale dei disservizi con tempo di ripristino entro i limiti fissati</i>
<i>Statistiche relative al portale informativo (area pubblica):</i> <ul style="list-style-type: none"> • <i>numero totale di visite</i> • <i>visitatori unici</i> • <i>visualizzazioni di pagine</i> • <i>pagine/visita</i> • <i>località di accesso</i> • <i>rete di accesso</i> • <i>pagine visitate e relativo numero di accessi</i>
<i>Numero di accessi al servizio di consultazione (area pubblica):</i> <ul style="list-style-type: none"> • <i>totale</i> • <i>suddivisi per criterio di ricerca</i>
<i>Statistiche relative all'accesso all'area riservata alle PA e ai dati caricati nel DB:</i> <ul style="list-style-type: none"> • <i>numero totale di accessi</i> • <i>numero degli accessi suddivisi per Amministrazioni</i> • <i>durata delle singole sessioni di accesso</i> • <i>numero documenti caricati:</i> <ul style="list-style-type: none"> ○ <i>totale</i> ○ <i>suddivisi per operazione</i> ○ <i>suddivisi per Amministrazione responsabile</i> ○ <i>suddivisi per metodologia di accesso (editor, update, CSW)</i> • <i>metadati su dati e servizi pubblicati nell'area di consultazione:</i> <ul style="list-style-type: none"> ○ <i>totale</i> ○ <i>suddivisi per tipologia (serie, dataset, servizio, sezione, pianificazione)</i> ○ <i>suddivisi per Amministrazione responsabile</i> ○ <i>suddivisi per categoria tematica</i> ○ <i>suddivisi per tema INSPIRE (dati) o per classificazione tassonomia ISO 19119 (servizi)</i> ○ <i>suddivisi per classificazione della tipologia del servizio</i>
<i>Numero di richieste inviate ai web-services CSW effettuate:</i> <ul style="list-style-type: none"> • <i>totale</i>

<ul style="list-style-type: none"> suddivise per operazioni suddivise per IP client/Amministrazione, Ente o Azienda
Riepiloghi statistici dei tempi di ripristino con indicazione dei valori minimi, medi e massimi
Calcolo analitico dell'importo delle eventuali penali dovute

4.2.1 RNDT-DS – Disponibilità del servizio

Caratteristica	Efficienza	Sotto caratteristica	Prestazioni temporali
Aspetto da valutare	Percentuale di tempo durante il quale il singolo servizio è funzionante (ovvero non si verifica su di esso un disservizio) rispetto al periodo di osservazione contrattuale, in funzione della finestra temporale di erogazione prescelta.		
Unità di misura	Ore di servizio	Fonte dati	Contratto.
Periodo di riferimento	Periodo di osservazione contrattuale	Frequenza di misurazione	All'interno del periodo di riferimento
Dati da rilevare	Per ciascuna-periodo di osservazione vanno rilevati: Durata dei disservizi Numero dei disservizi		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	<div>È calcolata con la seguente formula:</div> $D_i = \left(1 - \frac{\sum_{j=1}^{M_i} d_{ij}}{T_i} \right) \times 100$ <div>dove:</div> <ul style="list-style-type: none">• D_i = disponibilità del servizio, espressa come valore percentuale;• d_{ij} = durata, espressa in minuti, del disservizio j-esimo, nell'ambito della finestra temporale di erogazione;• M_i = numero totale di disservizi bloccanti; <div>T_i = finestra temporale di misurazione della disponibilità del servizio, pari al tempo totale espresso in minuti della finestra temporale di erogazione del servizio nel periodo di osservazione contrattuale ($T_{oss-con}$).</div>		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$D \leq 99,9$		
Azioni contrattuali	Penale	La Committente applicherà una penale per ogni 0,1 punti percentuali di scostamento dalla soglia	
Eccezioni	Nessuna		

4.2.2 RNDT-TRS – Tempo di ripristino del servizio

Caratteristica	Efficienza		Sotto caratteristica	Prestazioni temporali
Aspetto da valutare	Tempo dalla ricezione della comunicazione di disservizio applicativo e la corrispondente chiusura			
Unità di misura	Ore di servizio (minuti)	Fonte dati		Contratto.
Periodo di riferimento	Periodo di osservazione contrattuale	Frequenza di misurazione		All'interno del periodo di riferimento
Dati da rilevare	Per ciascuna emissione vanno rilevati: Ora/data di comunicazione del disservizio			
Regole di campionamento	Nessuna			
Formula	TRS = Data/Ora chiusura disservizio - Data/Ora inizio disservizio			
Regole di arrotondamento	Nessuna			
Valore di soglia	TRS ≤ 6 h			
Azioni contrattuali	Penale	La Committente applicherà una penale per ogni ora di scostamento dalla soglia		
Eccezioni	Nessuna			

4.2.3 RNDT-TAR – Tempi di attesa e di risposta

Caratteristica	Efficienza	Sotto caratteristica	Prestazioni temporali
Aspetto da valutare	Tempi di risposta (anche in termini di visualizzazione delle pagine richiamate) sulle principali funzionalità operative		
Unità di misura	Tempi di risposta (secondi)	Fonte dati	n.a.
Periodo di riferimento	Periodo di osservazione contrattuale	Frequenza di misurazione	mensile

Dati da rilevare	<ol style="list-style-type: none"> 1. <u>Tempo di attesa per l'accesso ad una pagina</u>: Tempo di risposta (valutato lato web server) per una qualsiasi richiesta di accesso ad una pagina 2. <u>Tempo di risposta a una richiesta inviata al web-service CSW di ricerca</u>: Tempo (valutato lato web server) entro cui l'operazione di servizio invia il primo byte del risultato (cfr. art. 2 c. 2 punto 5) Regolamento (CE) n. 976/2009). Per "richiesta di servizio" si intende un'unica richiesta per una singola operazione del servizio di ricerca (cfr. art. 2 c. 2 punto 6) Regolamento (CE) n. 976/2009): Il numero minimo di richieste di servizio simultanee inviate in 1 secondo al web-service CSW e soddisfatte con una prestazione garantita, ovvero nei limiti di tempo di risposta indicati. (cfr. allegato I Regolamento (CE) n. 976/2009) 3. <u>Numero di richieste simultanee inviate al web-service CSW di ricerca e prese in carico dal servizio</u>: Il numero minimo di richieste di servizio simultanee inviate in 1 secondo al web-service CSW e soddisfatte con una prestazione garantita, ovvero nei limiti di tempo di risposta indicati. (cfr. allegato I Regolamento (CE) n. 976/2009) 	
Regole di campionamento	Nessuna	
Formula	TAR1 = percentuale di eventi superiori al valore di soglia del dato da rilevare 1 TAR2 = percentuale di eventi superiori al valore di soglia del dato da rilevare 2 TAR3 = eventi inferiori al valore di soglia del dato da rilevare 3	
Regole di arrotondamento	Nessuna	
Valore di soglia	TAR1 = tempo superiore a 6 secondi nel 95% dei casi TAR2 = tempo superiore a 3 secondi nel 90% dei casi TAR3 = 30 richieste simultanee	
Azioni contrattuali	Penale	Per i dati 1 e 2 <ul style="list-style-type: none"> - la Committente applicherà una penale per ogni 0,1 punti percentuali di scostamento dalla soglia Per il dato 3: <ul style="list-style-type: none"> - la Committente applicherà una penale per ogni scostamento dalla soglia
Eccezioni	Nessuna	

4.3 IPA – SERVIZIO DI INDICE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

Il fornitore a cadenza mensile dovrà rendere disponibili sul sistema di rendicontazione seguenti report di supporto e relativi all'applicazione delle penali:

Elenco degli accreditamenti con indicazione del tempo di accreditamento:

- *totale*
- *suddiviso per categoria*

<i>Elenco degli accreditamenti non conformi</i>
<i>Disponibilità del servizio web</i>
<i>Elenco dei disservizi (trouble ticket) classificati per severità, con indicazione di data/ora di: apertura del guasto, segnalazione di ritorno, ripristino del servizio</i>
<i>Numero dei disservizi con tempo di ripristino oltre i limiti fissati per ciascuna categoria di severità</i>
<i>Numero di accessi alle pagine web:</i> <ul style="list-style-type: none"> • totale • con tempo di risposta (valutato lato web server) minore di 2 sec e relativa percentuale rispetto al totale
<i>Numero di accessi:</i> <ul style="list-style-type: none"> • totali alle pagine web • totali LDAP • totali OpenData
<i>Numero di interventi di bonifica continua:</i> <ul style="list-style-type: none"> • totali • con intervento a livello di Pubblica Amministrazione • con intervento a livello di AOO • con intervento a livello di UO • con intervento a livello di servizio
<i>Numero di contatti per informazioni ed assistenza:</i> <ul style="list-style-type: none"> • totali • tramite numero verde • tramite "Segnalazioni Anomalia e Richiesta Informazioni"
<i>Numero di contatti per informazioni ed assistenza per tipo di intervento richiesto</i>
<i>Numero di contatti per informazioni ed assistenza e di richieste di accreditamento:</i> <ul style="list-style-type: none"> • totali del mese corrente • residue dei mesi precedenti • evase nel mese corrente
<i>Elenco di contatti per informazioni ed assistenza e di richieste di accreditamento residue ed antecedenti di almeno due mesi</i>
<i>Riepiloghi statistici dei tempi di ripristino con indicazione dei valori minimi, medi e massimi</i>
<i>Calcolo analitico dell'importo delle eventuali penali dovute</i>

4.3.1 IPA-DS – Disponibilità del servizio

Caratteristica	Efficienza	Sotto caratteristica	Prestazioni temporali
Aspetto da valutare	Percentuale di tempo durante il quale i servizi sono funzionanti (ovvero non si verifica su di esso un disservizio) rispetto al periodo di osservazione contrattuale, in funzione della finestra temporale di erogazione prescelta: <div><div>1. Disponibilità del servizio web</div><div>2. Disponibilità Open Data</div><div>3. Disponibilità Web Services</div></div>		
Unità di misura	Ore di servizio	Fonte dati	Contratto.
Periodo di riferimento	Periodo di osservazione contrattuale	Frequenza di misurazione	All'interno del periodo di riferimento
Dati da rilevare	Per ciascun mese vanno rilevati: Durata dei disservizi Numero dei disservizi		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	<div>È calcolata con la seguente formula:</div> <div>$D_i = \left(1 - \frac{\sum_{j=1}^{M_i} d_{ij}}{T_i} \right) \times 100$</div> <div>dove:</div> <div><ul style="list-style-type: none">• D_i = disponibilità del servizio, espressa come valore percentuale;• d_{ij} = durata, espressa in minuti, del disservizio j-esimo, nell'ambito della finestra temporale di erogazione;• M_i = numero totale di disservizi;</div> <div>T_i = finestra temporale di misurazione della disponibilità del servizio, pari al tempo totale espresso in minuti della finestra temporale di erogazione del servizio nel periodo di osservazione contrattuale ($T_{oss-con}$).</div>		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$D \leq 99,8$		
Azioni contrattuali	Penale	La Committente applicherà una penale per ogni 0,1 punti percentuali di scostamento dalla soglia	
Eccezioni	Nessuna		

4.3.2 IPA-TRS – Tempo di ripristino del servizio

Caratteristica	Efficienza	Sotto caratteristica	Prestazioni temporali
Aspetto da valutare	Tempo dalla ricezione della comunicazione di disservizio applicativo e la corrispondente chiusura		
Unità di misura	Ore di servizio (minuti)	Fonte dati	Contratto.
Periodo di riferimento	Durata del disservizio	Frequenza di misurazione	Ad evento, all'interno del periodo di riferimento.
Dati da rilevare	Per ciascuna emissione vanno rilevati: Ora/data inizio del disservizio, Ora/data chiusura disservizio		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	TRS = Data/Ora chiusura disservizio - Data/Ora inizio disservizio		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	TRS ≤ 4 h		
Azioni contrattuali	Penale	La Committente applicherà una penale per ogni ora di scostamento dalla soglia	
Eccezioni	Nessuna		

4.3.3 IPA-TAA – Tempi di accreditamento e accreditamenti non conformi

Caratteristica	Efficienza	Sotto caratteristica	Prestazioni temporali
Aspetto da valutare	Tempo di accreditamento e accreditamenti non conformi		
Unità di misura	Tempi di risposta (secondi)	Fonte dati	n.a.
Periodo di riferimento	Periodo di osservazione contrattuale	Frequenza di misurazione	mensile
Dati da rilevare	1. Tempo di accreditamento: tempo dalla ricezione della richiesta di accreditamento e l'avvenuto accreditamento 2. Numero di accreditamenti non conformi: Numero di eventi di accreditamenti non conformi alle procedure		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	TAA1 = Data di accreditamento – Data richiesta accreditamento TAA2 = Numero totale di accreditamenti non conformi		

Regole di arrotondamento	Nessuna	
Valore di soglia	TAA1 = 8 h in finestra di erogazione standard TAA2 = 0 accreditamenti non conformi	
Azioni contrattuali	Penale	Per il dato 1: - la Committente applicherà una penale per ogni ora di scostamento dalla soglia Per il dato 2: - la Committente applicherà una penale per ogni evento superiore alla soglia
Eccezioni	Nessuna	

4.4 IGPEC – SERVIZIO DI INDICE DEI GESTORI PEC

Il fornitore a cadenza mensile dovrà consegnare i seguenti report di supporto e relativi all'applicazione delle penali:

Report contrattuale (mensile)

<i>Elenco degli accreditamenti con indicazione del tempo di accreditamento</i>
<i>Elenco delle cancellazioni con indicazione del tempo di cancellazione</i>
<i>Elenco delle pubblicazioni straordinarie con indicazione del tempo di pubblicazione</i>
<i>Disponibilità del servizio</i>
<i>Elenco dei disservizi (trouble ticket), con indicazione di data/ora di: apertura del guasto, segnalazione di ritorno, ripristino del servizio</i>
<i>Numero dei disservizi con tempo di ripristino oltre i limiti fissati per ciascuna categoria di severità</i>
<i>Riepiloghi statistici dei tempi di ripristino con indicazione dei valori minimi, medi e massimi</i>
<i>Calcolo analitico dell'importo delle eventuali penali dovute</i>

4.4.1 IGPEC-DS – Disponibilità del servizio

Caratteristica	Efficienza	Sotto caratteristica	Prestazioni temporali
Aspetto da valutare	Percentuale di tempo durante il quale i servizi sono funzionanti (ovvero non si verifica su di esso un disservizio) rispetto al periodo di osservazione contrattuale, in funzione della finestra temporale di erogazione prescelta.		
Unità di misura	Ore di servizio	Fonte dati	Contratto.
Periodo di riferimento	Periodo di osservazione contrattuale	Frequenza di misurazione	All'interno del periodo di riferimento

Classificazione del documento:

Appendice 2 al Capitolato tecnico - Indicatori di qualità

Dati da rilevare	Per ciascun-periodo di osservazione vanno rilevati: Durata dei disservizi Numero dei disservizi	
Regole di campionamento	Nessuna	
Formula	<p>È calcolata con la seguente formula:</p> $D_i = \left(1 - \frac{\sum_{j=1}^{M_i} d_{ij}}{T_i} \right) \times 100$ <p>dove:</p> <ul style="list-style-type: none"> • D_i = disponibilità del servizio, espressa come valore percentuale; • d_{ij} = durata, espressa in minuti, del disservizio bloccante j-esimo, nell'ambito della finestra temporale di erogazione; • M_i = numero totale di disservizi bloccanti; <p>T_i = finestra temporale di misurazione della disponibilità del servizio, pari al tempo totale espresso in minuti della finestra temporale di erogazione del servizio nel periodo di osservazione contrattuale ($T_{oss-con}$).</p>	
Regole di arrotondamento	Nessuna	
Valore di soglia	$D \leq 99,9$	
Azioni contrattuali	Penale	La Committente applicherà una penale per ogni 0,1 punti percentuali di scostamento dalla soglia
Eccezioni	Nessuna	

4.4.2 IGPEC-TRS – Tempo di ripristino del servizio

Caratteristica	Efficienza	Sotto caratteristica	Prestazioni temporali
Aspetto da valutare	Tempo dalla ricezione della comunicazione di disservizio applicativo e la corrispondente chiusura		
Unità di misura	Ore di servizio (minuti)	Fonte dati	Contratto.
Periodo di riferimento	Periodo di osservazione contrattuale	Frequenza di misurazione	Ad evento, all'interno del periodo di riferimento.
Dati da rilevare	Per ciascun evento vanno rilevati: Ora/data di comunicazione del disservizio, ora data di chiusura del disservizio.		
Regole di campionamento	Nessuna		

Formula	TRS = Data/Ora chiusura disservizio - Data/Ora inizio disservizio	
Regole di arrotondamento	Nessuna	
Valore di soglia	TRS ≤ 4 h	
Azioni contrattuali	Penale	La Committente applicherà una penale per ogni ora di scostamento dalla soglia
Eccezioni	Nessuna	

4.4.3 IGPEC-TACP – Tempi di accreditalmento, cancellazione e pubblicazione

Caratteristica	Efficienza	Sotto caratteristica	Prestazioni temporali
Aspetto da valutare	Tempi di risposta dei servizi (anche in termini di visualizzazione delle pagine richiamate) sulle principali funzionalità operative		
Unità di misura	Tempi di risposta (secondi)	Fonte dati	n.a.
Periodo di riferimento	Periodo di osservazione contrattuale	Frequenza di misurazione	Ad evento, all'interno del periodo di riferimento
Dati da rilevare	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tempo di accreditalmento: Tempo dalla ricezione della richiesta di accreditalmento da parte di un nuovo soggetto e la corrispondente attivazione 2. Tempo di cancellazione: Tempo dalla ricezione della richiesta di cancellazione da parte di un soggetto accreditalto e la corrispondente cancellazione 3. Tempo di pubblicazione straordinaria: Tempo dalla ricezione della richiesta straordinaria di pubblicazione di uno o più domini PEC da parte di un soggetto accreditalto e la corrispondente pubblicazione 		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	TACP1 = Data di accreditalmento – Data richiesta accreditalmento TACP2 = Data di cancellazione – Data richiesta cancellazione TACP3 = Data di pubblicazione straordinaria – Data richiesta pubblicazione straordinaria		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	TAA1 = 8 h in finestra di erogazione standard TAA2 = 4 h in finestra di erogazione standard TAA3 = 1 h in finestra di erogazione standard		

Azioni contrattuali	Penale	La Committente applicherà una penale per ogni ora di scostamento dalla soglia
Eccezioni	Nessuna	

4.5 SD – SERVICE DESK

Il fornitore a cadenza mensile dovrà consegnare i seguenti report di supporto e relativi all'applicazione delle penali:

Report contrattuale (mensile)

<i>Numero di chiamate entranti:</i>
<ul style="list-style-type: none"> • <i>totali</i> • <i>con tempo di risposta dell'operatore superiore a 60 secondi</i>
<i>Percentuale di chiamate entranti non gestite (si considereranno non gestite le chiamate che non avranno avuto risposta dopo 60 sec)</i>
<i>Tempo medio di attesa delle chiamate</i>
<i>Calcolo analitico dell'importo delle eventuali penali dovute</i>

4.5.1 SD-TAC – Tempo di attesa in coda

Caratteristica	Efficienza	Sotto caratteristica	Prestazioni temporali
Aspetto da valutare	Tempo, misurato in secondi, che intercorre tra l'ingresso della chiamata nel sistema telefonico e la risposta da parte dell'operatore del Call Center (o la terminazione senza risposta della chiamata da parte dell'utente)		
Unità di misura	Ore di servizio (minuti)	Fonte dati	Contratto.
Periodo di riferimento	Periodo di osservazione contrattuale	Frequenza di misurazione	Ad evento, all'interno del periodo di riferimento.
Dati da rilevare	Per ciascuna emissione vanno rilevati: Ora/data della chiamata		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	TAC = Data/Ora risposta operatore - Data/Ora ingresso chiamata		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	TRS ≤ 60 secondi		

Azioni contrattuali	Penale	La Committente applicherà una penale per ogni evento sopra soglia
Eccezioni	Nessuna	

4.5.2 SD-CNG – Percentuale di chiamate entranti non gestite

Caratteristica	Efficienza		Sotto caratteristica	Prestazioni temporali
Aspetto da valutare	Percentuale di chiamate pervenute al Call Center non gestite, ivi comprese quelle senza risposta o con tempo di attesa maggiore di 60 secondi, sulla totalità dei tentativi di chiamata effettuati dagli utenti			
Unità di misura	Numero chiamate		Fonte dati	Contratto
Periodo di riferimento	60 secondi		Frequenza di misurazione	Ad evento, all’interno del periodo di riferimento
Dati da rilevare	Per ciascun periodo di osservazione vanno rilevati: Numero totale chiamate Chiamate non gestite			
Regole di campionamento	Nessuna			
Formula	D = Chiamate non gestite / Numero totale chiamate			
Regole di arrotondamento	Nessuna			
Valore di soglia	D ≤ 2%			
Azioni contrattuali	Penale	La Committente applicherà una penale per ogni punto percentuale sopra soglia		
Eccezioni	Nessuna			

4.6 INDICATORI DI QUALITÀ DEI SERVIZI DI MANUTENZIONE EVOLUTIVA

4.6.1 TNCO - Test negativi in collaudo

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	
Aspetto da valutare	La quantità di test, definiti nel piano di test e/o eseguiti su iniziativa dalla Committente, effettuati durante la prima verifica di conformità/collaudo con esito negativo rispetto al totale di test complessivi realizzati		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Piano di test Verbale di verifica conformità/collaudo
Periodo di riferimento	Fase di collaudo	Frequenza di misurazione	Al collaudo
Dati da rilevare	Numero di test non positivi (num_test_nonok) Numero totale di casi di test eseguiti (num_test_tot).		
Regole di campionamento	nessuna		
Formula	$TNCO = \frac{num_test_nonok}{num_test_tot} \times 100$		
Regole di arrotondamento	nessuna		
Valore di soglia	TNCO = 0%		
Azioni contrattuali	<ul style="list-style-type: none"> ➤ In caso di TNCO entro il 10% si applicherà la temporanea sospensione del collaudo fino a 3 giorni, senza ripianificazione. ➤ In caso di TNCO superiore al 10% si applicherà la sospensione del collaudo e una penale, assegnando un nuovo termine di riavvio collaudo. 		
Eccezioni	Nessuna		

4.6.2 DAES – Difettosità in avvio in esercizio

Per ogni obiettivo nell'ambito dei servizi realizzativi rilasciato in esercizio, l'indicatore rileva il numero di malfunzionamenti nel periodo di riferimento.

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	Maturità
Aspetto da valutare	Difettosità in avvio di esercizio		

Unità di misura	Difettosità		Fonte dati	Sistema di tracciatura
Periodo di riferimento	Fase di avvio in esercizio		Frequenza di misurazione	Al termine del periodo di riferimento
Dati da rilevare	➤ Numero totale di malfunzionamenti delle funzionalità utente nuove o modificate dall’obiettivo rilevati durante il periodo di riferimento (N_malfunz).			
Regole di campionamento	Nessuna			
Valore di Soglia	DAES=0			
Regole di arrotondamento	Nessuna			
Azioni contrattuali	Penale	La Committente applicherà una penale nel caso di mancato rispetto del valore di soglia DAES.		
Eccezioni	Nessuna			

4.7 INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE CORRETTIVA

4.7.1 TROI – Tempestività di Ripristino dell'Operatività (per singolo intervento)

La misura del livello di servizio dovrà essere effettuata su ogni intervento di ripristino del software applicativo in esercizio eseguito nel periodo di riferimento.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempestività di ripristino dell'operatività del software applicativo		
Unità di misura	Ore solari (a multipli di 0,5 ore solari)	Fonte dati	Sistema di tracciatura o comunicazioni
Periodo di riferimento	Il trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	➤ Avvio del processo di risoluzione del malfunzionamento: Data, ora e minuti comunicazione al Fornitore [<i>fase attivazione</i>] (<i>inizio</i>); ➤ Termine della risoluzione del malfunzionamento: Data, ora e minuti fine esecuzione [<i>fase esecuzione</i>] (<i>termine</i>); ➤ Tempo di sospensione della risoluzione del malfunzionamento (<i>sospensione</i>) a causa dell'indisponibilità dell'ambiente di correzione, o per ragioni <u>non imputabili al Fornitore</u> (<i>TRO</i>)		

Regole di campionamento	Nessuna
Formula	$TROI = termine - inizio - TRO \text{ (ore, minuti)}$
Regole di arrotondamento	Nessuna
Valore di soglia	$TROI \leq 8$ ore solari
Azioni contrattuali	Per ogni 24 ore solari o frazione di mancato rispetto delle soglie TROI la Committente emetterà un rilievo, incrementando l'indicatore RSMA.
Eccezioni	Nessuna

4.7.2 CSR – Interventi di manutenzione correttiva recidivi

Misura il grado di efficacia degli interventi di manutenzioni correttive misurando gli errori che si ripresentano dopo l'intervento correttivo.

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	Maturità
Aspetto da valutare	Numero di interventi di manutenzione correttiva recidivi, cioè relativi allo stesso malfunzionamento		
Unità di misura	Case recidivi	Fonte dati	Sistema di tracciatura o comunicazioni
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	trimestrale
Dati da rilevare	Numero di interventi di manutenzione correttiva segnalati sul sistema di tracciatura per lo stesso tipo di malfunzionamento: (<i>Ncase_ricorsivi</i>).		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$CSR = Ncase_ricorsivi$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$CSR = 0$		
Azioni contrattuali	Per ogni intervento recidivo eccedente il valore di soglia la Committente emetterà un rilievo, incrementando l'indicatore RSMA.		
Eccezioni	Nessuna		

4.7.3 RSMA– Rilievi sul servizio di manutenzione correttiva

L'indicatore di qualità conteggia le non conformità rilevate, tramite segnalazione (di seguito chiamate Rilievo) dalla Committente per obbligazioni contrattuali non adempiute nei tempi e nei modi rappresentati nella documentazione contrattuale, siano esse presidiate da specifici indicatore o non presidiate.

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Efficacia
Aspetto da valutare	Numero di rilievi emessi per non conformità inerenti il servizio di manutenzione correttiva afferenti obbligazioni contrattuali non adempiute nei tempi e/o nei modi		
Unità di misura	Rilievo sul servizio di manutenzione correttiva	Fonte dati	Comunicazioni
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	Numero Rilievi inerenti l’erogazione del servizio di manutenzione correttiva (<i>Nrilievi_correttiva</i>)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	<i>RSMA = Nrilievi_correttiva</i>		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$RSMA \leq 2$		
Azioni contrattuali	Penale	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà: ➤ se $RSMA \geq 3$ la Committente applicherà una penale	
Eccezioni	Nessuna		

4.8 INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI SUPPORTO SPECIALISTICO

4.8.1 SPSS – Slittamento nella consegna di un prodotto e/o di un'attività del servizio di Supporto Specialistico

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Prestazioni temporali
Aspetto da valutare	Rispetto di una scadenza temporale pianificata nell'ambito del servizio di supporto specialistico		
Unità di misura	Giorni lavorativi	Fonte dati	Comunicazioni / Documenti di pianificazione
Periodo di riferimento	Trimestrale	Frequenza di misurazione	Ad evento

Dati da rilevare	Per ciascuna scadenza vanno rilevati <ul style="list-style-type: none"> - Data prevista (data_prev) - Data effettiva (data_eff) 	
Regole di campionamento	Nessuna	
Formula	SPSS = data_eff – data_prev	
Regole di arrotondamento	Nessuna	
Valore di soglia	SPSS ≤ 0	
Azioni contrattuali	Penale	<p>Nel caso di mancato rispetto della scadenza relativa all’ultimazione dell’obiettivo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • nel caso di obiettivi non strategici: per ogni giorno lavorativo o frazione eccedente il valore di soglia la Committente emetterà un rilievo sul servizio, incrementando l’indicatore RSPP; • <u>Nel caso di obiettivi strategici:</u> la Committente applicherà una penale.
Eccezioni	Nessuna	

4.8.2 RSSP – Rilievi sul servizio di supporto specialistico

L'indicatore di qualità conteggia le non conformità rilevate, tramite segnalazione (di seguito chiamate Rilievo) dalla Committente per obbligazioni contrattuali non adempiute nei tempi e nei modi rappresentati nella documentazione contrattuale, sia presidiati da specifici indicatori sia non presidiati.

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Efficacia
Aspetto da valutare	Numero di rilievi emessi per non conformità del servizio di supporto specialistico rispetto al contratto ed allegati		
Unità di misura	Rilievo sull'obiettivo	Fonte dati	Comunicazioni
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	Numero Rilievi inerenti l'erogazione del servizio di supporto specialistico (<i>Nrilievi_supp_spec</i>)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$RSSP = Nrilievi_supp_spec$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$RSSP \leq 2$		
Azioni contrattuali	Penale	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà: ➤ se $RSSP > 2$ la Committente applicherà una penale.	
Eccezioni	Nessuna		

5. INDICATORI DI QUALITÀ DI GOVERNO DELLA FORNITURA

Di seguito sono descritti gli indicatori di qualità per misurare aspetti validi per tutti i servizi che compongono la fornitura quali ad es. rispetto delle scadenze di documenti contrattuali (piano della qualità, predisposizione ambienti, attività di subentro, ecc.); adeguatezza delle risorse impiegate nella fornitura; rispetto degli adempimenti contrattuali non presidiati da separate e specifiche azioni contrattuali (non conformità rispetto al contratto ed allegati).

5.1 PFI – Personale inadeguato

L'indicatore di qualità misura la quantità di risorse che la Committente ha ritenuto non adeguata all'attività od al ruolo richiesti.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Utilizzazione delle Risorse
Aspetto da valutare	Numero di risorse ritenute inadeguate dalla Committente		
Unità di misura	Risorsa inadeguata	Fonte dati	E-mail; lettere; verbali.
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	numero risorse rimosse per inadeguatezza su richiesta della Committente (<i>Nrisorse_inadeg</i>)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$PFI = Nrisorse_inadeg$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	PFI = 0		
Azioni contrattuali	Nel caso di non rispetto del valore di soglia verrà emesso un Rilievo sulla fornitura per ogni risorsa eccedente il valore di soglia, incrementando l'indicatore RLFN.		
Eccezioni	Nessuna		

5.2 RSCT – Rispetto di una scadenza contrattuale

L'indicatore di qualità misura il rispetto di scadenze temporali derivanti dalla documentazione contrattuale inclusa l'offerta tecnica dell'aggiudicatario e/o pianificate (ad esempio in un piano di lavoro approvato, verbale di riunione, mappa funzionale delle applicazioni, ecc.).

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Prestazioni temporali
Aspetto da valutare	Rispetto di una scadenza contrattuale		
Unità di misura	Giorni lavorativi	Fonte dati	Documenti di pianificazione
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Ad evento all'interno del periodo di riferimento
Dati da rilevare	Per ciascuna scadenza vanno rilevati <ul style="list-style-type: none">- Data prevista (data_prev)- Data effettiva (data_eff)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	RSCT = data_eff – data_prev		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	1	RSCT (consegna PdL) ≤ 0	
	2	RSCT (altre scadenze) ≤ 0	
	3	RSCT (consegna PdQ) ≤ 0	
	4	RSCT (consegna soluzione offerta) ≤ 0	
	5	RSCT (predisposizione miglioria) ≤ 0	
Azioni contrattuali	1	Rilievo	Per ogni 5 giorni lavorativi o frazione eccedenti il valore di soglia, la Committente emetterà un rilievo incrementando l'indicatore RLFN.
	2		
	3	Penale	Per ogni 5 giorni lavorativi o frazione eccedenti il valore di soglia la Committente applicherà una penale.
	4		Per ogni giorno lavorativo o frazione eccedenti il valore di soglia la Committente applicherà una penale.
	5		
Eccezioni	Nessuna		

5.3 RLFN – Rilievi sulla fornitura

L'indicatore di qualità conteggia le non conformità rilevate, tramite segnalazione (di seguito chiamate Rilievo) dalla Committente per obbligazioni contrattuali non adempiute nei tempi e nei modi rappresentati

nella documentazione contrattuale, sia presidiati da specifici indicatori sia non presidiati.

Caratteristica	Efficacia		Sottocaratteristica	Efficacia
Aspetto da valutare	Numero di rilievi emessi per non conformità degli indicatori di qualità di governo della fornitura PFI e RSCT rispetto al contratto ed allegati			
Unità di misura	Rilievo sulla fornitura	Fonte dati	Comunicazioni	
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale	
Dati da rilevare	Numero Rilievi inerenti gli indicatori PFI (<i>Nrilievi_personale</i>) e RSCT (<i>Nrilievi_scadenze</i>)			
Regole di campionamento	Nessuna			
Formula	<i>RLFN = Nrilievi_personale + Nrilievi_scadenze</i>			
Regole di arrotondamento	Nessuna			
Valore di soglia	RSSP ≤ 2			
Azioni contrattuali	Penale	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà: ➤ se RLFN > 2 la Committente applicherà una penale.		
Eccezioni	Nessuna			