



consip

CLASSIFICAZIONE: CONSIP PUBLIC

APPENDICE 3 AL CAPITOLATO TECNICO - INDICATORI DI QUALITÀ

GARA PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI GESTIONE, SVILUPPO E SUPPORTO PER IL SISTEMA INFORMATIVO DEL DIPARTIMENTO DELLA PROTEZIONE CIVILE DELLA PRESIDENZA DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI (ED. 3)

ID 2617



Sommario

1.	PREMESSA	3
2.	RIEPILOGO INDICATORI E AZIONI CONTRATTUALI.....	4
3.	INDICATORI DI QUALITA' GENERALE	6
3.1	IQ01 - PERSONALE INADEGUATO	7
3.2	IQ02 - TURNOVER DEL PERSONALE	8
3.3	IQ03 - INSERIMENTO/SOSTITUZIONE DELLE RISORSE	9
3.4	IQ04 – TEMPESTIVITA' CONSEGNA DOCUMENTI.....	10
3.5	IQ05 – RILIEVI SULLA FORNITURA.....	11
4.	INDICATORI DI QUALITA' DI SERVIZIO	12
4.1	IQ06 – DISPONIBILITÀ SERVIZI E APPLICAZIONI	13
4.2	IQ07 – DISPONIBILITÀ DEI SISTEMI E APPARATI	17
4.4	IQ08 – TEMPESTIVITÀ NEL RIPRISTINO DELL'OPERATIVITÀ DI SISTEMI, APPARATI DI RETE E SERVIZI	21
4.5	IQ09 - ESECUZIONE DELLE ATTIVITÀ SU SISTEMI, APPARATI E SERVIZI	23
4.6	IQ10 – TEMPESTIVITÀ NEL RIPRISTINO DELL'OPERATIVITÀ DELLE POSTAZIONI DI LAVORO	25
4.7	IQ11 - ESECUZIONE ATTIVITÀ IMAC.....	26
4.8	IQ12 – ATTIVAZIONE DEGLI INTERVENTI	27
4.9	IQ13 – TEMPESTIVITÀ NELLA RISOLUZIONE DELLE RICHIESTE DI ASSISTENZA	28
4.10	IQ14 – SLITTAMENTO DELLE SCADENZE PROGETTUALI	30
4.11	IQ15 – TEMPESTIVITÀ DI RIPRISTINO DELL'OPERATIVITÀ DELLE APPLICAZIONI	31
4.12	IQ16 – EFFICACIA DEGLI INTERVENTI DI MANUTENZIONE CORRETTIVA.....	33
4.13	IQ17 – SLITTAMENTO DI UNA FASE.....	34
4.14	IQ18 – GIORNI DI SOSPENSIONE DEL COLLAUDO.....	35
4.15	IQ19 – DIFETTOSITÀ IN ESERCIZIO	36
4.16	IQ20 – ALLINEAMENTO SORGENTI/ESEGUIBILI IN BASELINE	37
4.17	IQ21 – TEMPESTIVITÀ DI RIPRISTINO DELLE FUNZIONALITÀ DEI SITI WEB	38
4.18	IQ22 – TEMPESTIVITÀ NELLA PUBBLICAZIONE DI CONTENUTI	40
4.19	IQ23- DIMENSIONAMENTO MINIMO CON TOLLERANZA – FUORI SOGLIA.....	41
4.20	IQ24 - DIMENSIONAMENTO MINIMO CON TOLLERANZA – RECUPERI	42
5.	INDICI E QUOTE SOSPENSE	43
5.1	OBIETTIVO DI PRESTAZIONE IP01	43
5.2	OBIETTIVO DI PRESTAZIONE IP02	43



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 degli indicatori di qualità e con eventuali ulteriori indicatori di qualità eventualmente offerti.

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

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%.



2. RIEPILOGO INDICATORI E AZIONI CONTRATTUALI

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

Indicatore	Azione contrattuale			Periodo di riferimento
	Penale	Rilievo	IP	
INDICATORI DI QUALITA' GENERALE				
IQ01 - Personale inadeguato	X			Semestrale
IQ02 - Turnover del personale	X			Semestrale
IQ03 - Inserimento/sostituzione delle risorse		X		Semestrale
IQ04 – Tempestività consegna documenti		X		Semestrale
IQ05 - Rilievi sulla fornitura	X			Semestrale
INDICATORI DI QUALITA' DI SERVIZIO				
IQ06 – Disponibilità dei servizi e applicazioni	X			Bimestrale
IQ07 – Disponibilità dei sistemi e apparati	X			Bimestrale
IQ08 – Tempestività nel ripristino operatività sistemi/apparati/servizi	X			Bimestrale
IQ09 – Esecuzione attività sui sistemi/apparati/servizi	X		X	Bimestrale
IQ10 - Ripristino operatività PdL	X			Bimestrale
IQ11 – Esecuzione attività IMAC	X		X	Bimestrale
IQ12 – Attivazione degli interventi	X			Bimestrale
IQ13 - Tempestività nella risoluzione delle richieste di assistenza	X			Bimestrale
IQ14 – Slittamento delle scadenze progettuali	X			Bimestrale
IQ15 – Tempestività ripristino operatività delle applicazioni	X			Bimestrale
IQ16 – Efficacia degli interventi di manutenzione correttiva	X			Bimestrale
IQ17 – Slittamento di una fase	X			Termine
IQ18 – Giorni di sospensione del collaudo		X		Termine
IQ19 – Difettosità in esercizio	X			Termine



IQ20 – Allineamento sorgenti/eseguibili in baseline	X			Bimestrale
IQ21 – Tempestività ripristino siti web	X			Bimestrale
IQ22 – Tempestività pubblicazione contenuti	X			Bimestrale

Tabella 1 – Indicatori di qualità



3. INDICATORI DI QUALITA' GENERALE

Gli Indicatori di qualità generale sono validi per l'intera fornitura.

Alcuni di essi misurano esclusivamente gli aspetti di governo ed esecuzione della fornitura (es. gli Indicatori legati alle risorse impiegate) mentre altri misurano anche aspetti a carattere operativo.

In particolare, si segnala il seguente:

Rilievi: sono conteggiati sia eventuali rilievi afferenti i servizi oggetto della fornitura che eventuali rilievi per inadempimenti generici e/o afferenti obblighi non adempiuti nei tempi e nei modi concordati

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



3.1 IQ01 - PERSONALE INADEGUATO

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

Nell'ambito delle risorse considerate per questo indicatore rientra anche il RUAC.

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	Utilizzazione delle Risorse
Aspetto da valutare	Numero di risorse di cui il Dipartimento ha richiesto la sostituzione, in quanto ritenute inadeguate		
Unità di misura	Risorsa inadeguata	Fonte dati	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 delle penali, come specificato nel contratto, per ogni sostituzione aggiuntiva rispetto al valore di soglia limite		
Eccezioni	Nessuna		



3.2 IQ02 - TURNOVER DEL PERSONALE

L'indicatore misura 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.

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	Lettere, Verbalì 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 delle penali, come specificato nel contratto, 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 dal Dipartimento 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 il Dipartimento;▪ dimissioni/licenziamenti siano opportunamente documentati.		



3.3 IQ03 - INSERIMENTO/SOSTITUZIONE DELLE RISORSE

L'indicatore 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	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/sostituzione(1) (Data_rich_risorsa) Data effettiva di inserimento/sostituzione(2) (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: $durata_ins_j = Data_ins_risorsa_j - Data_rich_risorsa_j - T_assenso$ $ritardo_ins_j = 0$ se $durata_ins_j \leq 5$ 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 IQ05.		
Eccezioni	Nessuna		

- (1) Per Data richiesta risorsa si intende la data in cui il Dipartimento richiede l'inserimento/sostituzione della risorsa.
- (2) Per Data inserimento risorsa si intende la data in cui il fornitore rende effettivamente disponibile presso il team la risorsa ritenuta idonea dal Dipartimento



3.4 IQ04 – TEMPESTIVITA' CONSEGNA DOCUMENTI

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

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 Subentro di inizio fornitura;
- consegna piani di lavoro a carattere continuativo e progettuale;
- consegna del rapporto sugli indicatori di Qualità e impiego delle risorse;
- consegna della reportistica periodica di cui al par. 6.5.2 del Capitolato tecnico;
- 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
Periodo di riferimento	Semestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Semestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Data di consegna/riconsegna contrattualmente prevista (data_prev) ▪ Data effettiva di consegna (data_eff) ▪ Numero totale di scadenze contrattuali relative al periodo di riferimento (Nscadenze) 		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IQ04 = \sum_{j=1}^{Nscadenze} Ritardo_j$ <p>dove: ritardo_j = 0 se data_effj ≤ data_prevj ritardo_j = data_effj – data_prevj se data_effj > data_prevj</p>		
Arrotondamento	No		
Valore di soglia	IQ04 ≤ 5 giorni		
Azioni contrattuali	Il superamento dei valori di soglia comporta l'emissione di un rilievo per ogni 5 giorni lavorativi di ritardo, o frazione, eccedenti il valore di soglia.		
Eccezioni	Nessuna		



3.5 IQ05 – RILIEVI SULLA FORNITURA

I rilievi conteggiati nella metrica sono quelli notificati al Fornitore tramite lettera/e di rilievo. Ai fini della rilevazione del presente indicatore sono conteggiati i rilievi afferenti i servizi oggetto della fornitura nonché eventuali rilievi per inadempimenti generici o afferenti obblighi contrattuali non adempiuti nei tempi e nei modi stabiliti dal Capitolato tecnico, dal Contratto, dall'Offerta tecnica e/o tracciati sui Piani di lavoro.

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

Il primo periodo di rilevazione decorre dalla data di stipula e termina al completamento del primo semestre 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	Lettera di rilievo
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	$IQ05 = N_rilievi$		
Arrotondamento	No		
Valore di soglia	$IQ05 \leq 3$		
Azioni contrattuali	Il superamento del valore di soglia comporta l'applicazione delle penali, come specificato nel contratto, per ogni rilievo aggiuntivo rispetto al valore di soglia limite.		
Eccezioni	Nessuna		



4. INDICATORI DI QUALITA' DI SERVIZIO

Di seguito sono introdotti gli indicatori di qualità di servizio. 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.



4.1 IQ06 – DISPONIBILITÀ SERVIZI E APPLICAZIONI

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

L'indicatore si applica ai seguenti servizi:

- S1.A – Monitoraggio dei sistemi e delle applicazioni
- S1.B - Conduzione operativa sistemi, sicurezza e applicazioni
- S1.C – Presidio di regia e dei sistemi multimediali
- S1.D - Presidio rete e telefonia su rete IP

Il calcolo della disponibilità del singolo servizio/applicazione è basato sui dati rilevati dal Sistema di monitoraggio dei servizi/applicazioni; la disponibilità di ciascun servizio/applicazione è tipicamente rilevata attraverso l'esecuzione di una o più "transazioni campione", ossia da una sequenza di operazioni che simula l'interazione di un utente con lo specifico servizio/applicazione, come, a mero titolo di esempio, la navigazione nelle pagine del sito, l'autenticazione di un utente registrato, ecc..

Sono considerati eventi di disservizio/non disponibilità le transazioni che producano codici di errore o che non forniscano alcuna risposta; la misurazione della disponibilità è effettuata escludendo le indisponibilità non imputabili al Fornitore (es: fermi per manutenzione programmata, interruzioni del servizio per errori delle applicazioni, ecc.).

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

- nel caso in cui due o più transazioni utente campione risultino contemporaneamente soggette a disservizio, la durata del disservizio è calcolata come segue:

- l'inizio dell'intervallo di disservizio coincide con l'ora (hh.mm.ss) in cui è iniziata l'indisponibilità della transazione utente campione per prima risultata indisponibile;
- la fine di tale intervallo coincide con l'ora (hh.mm.ss) in cui è terminata l'indisponibilità della transazione utente campione ripristinata per ultima;

- nel caso in cui due o più transazioni utente campione risultino indisponibili in intervalli temporali contigui, l'indisponibilità è data dalla somma dei due intervalli temporali.

Inoltre, si evidenzia che l'indisponibilità di alcuni sistemi potrebbe causare l'indisponibilità di servizi/applicazioni da essi ospitati. In tale evenienza, per ciascun periodo di riferimento in cui sono applicate le azioni contrattuali previste per l'IQ06 – Disponibilità del servizio/applicazione, non sono applicate le azioni contrattuali previste per l'IQ07– Disponibilità di sistema.

I Servizi/applicazioni sono classificati nelle seguenti classi, in base alla criticità degli stessi:

- Classe A – servizi/applicazioni critici
- Classe B – servizi/applicazioni non critici

Il Dipartimento comunicherà ad inizio attività l'elenco dei servizi/applicazioni da monitorare, indicandone la classe di appartenenza. Nel corso della fornitura, il Dipartimento si riserva comunque



di modificare la lista dei servizi/applicazioni da monitorare e la relativa criticità. A fini meramente indicativi, si riporta la lista dei servizi/applicazioni da monitorare alla data di stesura del presente Capitolato:

- Classe A - servizi/applicazioni critici:

- *AGITEC - Gestione attività di censimento e sopralluogo edifici danneggiati*
- *Posta elettronica*
- *Brogliaccio - Sala Situazione Italia*
- *COAU - Antincendio boschivo*
- *COS - Contributi di sostentamento*
- *DataHub*
- *Designa - Gestione della popolazione in emergenza*
- *Donazioni - Raccolte fondi per le emergenze*
- *Identity and Access Management (IAM)*
- *IT-Alert - Sistema di allarme pubblico per l'informazione della popolazione*
- *RAN - Rete Accelerometrica Nazionale*
- *SAE - Soluzioni abitative in emergenza*
- *SIAB - Sistema integrato di amministrazione e bilancio*
- *Stromboli - Sistema di gestione delle sirene d'allertamento*
- *SIAM - Sistema di allertamento tsunami*
- *Volontariato - Gestione dei servizi al volontariato di protezione civile*

- Classe B - servizi/applicazioni non critici:

- *Intranet*
- *SIV - Verifiche sismiche*
- *Catalogo dei metadati*
- *Brogliaccio - Centro Funzionale Centrale*
- *Brogliaccio - Rischio Vulcanico*
- *Catalogo delle mappe interattive Web-GIS*
- *CSRS - Centri storici e rischio sismico*
- *Dighe - Gestione informazione sulle dighe*
- *ELOG - Gestione emergenze - Rischio vulcanico*
- *Logistica - Sistema di gestione della logistica di protezione civile*
- *HSAF - Gestione applicazioni idrologiche operative*
- *MyDewetra - Sistema integrato per il monitoraggio, la previsione e la prevenzione dei rischi naturali in Italia e nel mondo*
- *OSS - Osservatorio Sismico delle Strutture*
- *Piattaforma radar*
- *PIB - Procedura informatica per le benemerienze*
- *PON - Piattaforma PON*
- *Scuola multimediale - Scuola multimediale di protezione civile*
- *Sicuro+ - Sistema informativo di comunicazione del rischio*
- *SIGE - Supporto alle decisioni per la prima emergenza sismica*



- Sito Web istituzionale
- Sito Web istituzionale - Io non rischio
- Sito Web istituzionale - IT-Alert
- Socialprociv
- SMS-Handler
- SITDPC - Sistema informativo territoriale
- SQL Server 2014 Always On
- PostgreSQL 9.6 Cluster

Di seguito sono descritte le modalità di rilevazione del livello di servizio “Disponibilità di un servizio/applicazione **IQ06-xxx**”, dove xxx è un progressivo che identifica il singolo Servizio/applicazione.

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	Tolleranza ai guasti
Aspetto da valutare	Disponibilità del servizio/applicazione		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Strumenti a supporto della operatività
Periodo di riferimento	Bimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Bimestrale
Dati da rilevare	Percentuale di tempo durante il quale il servizio/applicazione è disponibile all’utenza nel periodo di riferimento. <ul style="list-style-type: none"> • numero totale di disservizi (M) • dj = durata, espressa in minuti, del disservizio j-esimo, calcolata all’interno della finestra temporale di erogazione del servizio, come somma delle fasce orarie con campionamenti con esito negativo (mancata esecuzione e/o produzione codici di errore). • Tempo di disponibilità, espresso in minuti, previsto per il servizio/applicazione osservato nel periodo di riferimento (T) 		
Regole di campionamento	Set definito di transazioni sulle fasce orarie definite		
Formule	$IQ06_xxx = \left(1 - \frac{\sum_{j=1}^M dj}{T}\right) \times 100$ dove xxx identifica lo specifico servizio/applicazione sottoposto a rilevazione.		
Arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato: - alla prima cifra decimale per difetto se la parte decimale è ≤ 0,05 - alla prima cifra decimale per eccesso se la parte decimale è > 0,05		
Valore di soglia	IQ06_xxx (Classe A) ≥ 99,8% IQ06_xxx (Classe B) ≥ 99,5%		
Azioni contrattuali	Lo scostamento complessivo rispetto al valore di soglia per l’insieme dei sistemi in ciascuna classe comporta l’applicazione delle penali, come specificato nel contratto		
Eccezioni	Nessuna		

Il Fornitore dovrà garantire la misurazione e rendicontazione di ogni livello di servizio **IQ06-xxx** relativo al singolo servizio/applicazione. 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 servizi/applicazioni.



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.

$$IQ06_scostamento_compl(A) = \sum_j scostamento_j(A)$$

dove:

$scostamento_j = soglia(A) - IQ06(sistema_j(A))$ se $IQ06(sistema_j(A)) < soglia(A)$

$scostamento_j = 0$ se $IQ06(sistema_j(A)) \geq soglia(A)$

$$IQ06_scostamento_compl(B) = \sum_j scostamento_j(B)$$

dove:

$scostamento_j = soglia(B) - IQ06(sistema_j(B))$ se $IQ06(sistema_j(B)) < soglia(B)$

$scostamento_j = 0$ se $IQ06(sistema_j(B)) \geq soglia(B)$

dove A e B rappresentano la classe di criticità.



4.2 IQ07 – DISPONIBILITÀ DEI SISTEMI E APPARATI

L'indicatore 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 ai seguenti servizi:

- S1.A – Monitoraggio dei sistemi e delle applicazioni
- S1.B - Conduzione operativa sistemi, sicurezza e applicazioni
- S1.C – Presidio di regia e dei sistemi multimediali
- S1.D - Presidio rete e telefonia su rete IP

Ai fini della rilevazione di tale indicatore si introducono 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)

Il Dipartimento 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.

Il Dipartimento si riserva comunque di modificare nel corso della durata contrattuale la classificazione precedentemente indicata.

A fini meramente indicativi, si indica la lista di sistemi e apparati di rete considerati critici (ovvero di classe A) alla data di stesura del presente Capitolato:

- Infrastruttura Active Directory
- Infrastruttura Exchange
- Infrastruttura FileServer e Fileshare
- Infrastruttura Radius (Sismico)
- Infrastruttura Reverse Proxy
- Infrastruttura Meteora
- Infrastruttura di Virtualizzazione
- Infrastruttura SNIPC
- Infrastruttura Storage
- Infrastruttura di rete



- Sistemi multimediali

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:

- 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 IQ07_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	Bimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Bimestrale
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 (T_{smin_g})- L'orario giornaliero di disattivazione programmato del componente che per ultimo rimane attivo nella fascia di rilevazione, espresso in hh/mm/ss (T_{smax_g})- Tempo di indisponibilità giornaliera del sistema e/o di suoi componenti per fermi di manutenzione programmata o non imputabili al Fornitore, espresso in secondi (T_{iprg_g})- Intervallo temporale in cui uno dei componenti che dovrebbe essere attivo risulta non disponibile nella fascia di rilevazione, espresso in secondi (T_{ieff_j})- N.di intervalli temporali di indisponibilità effettiva del sistema, su base giornaliera (N_{fermi})- N. di giorni del bimestre preso in considerazione (N_{giorni})		



Regole di campionamento	<p>Vanno considerati i seguenti fermi non programmati non dovuti ad applicazioni, rilevabili dalla piattaforma di monitoraggio:</p> <ul style="list-style-type: none">Fermi occorsi e risolti nel periodo di riferimento correnteFermi occorsi nel periodo di riferimento precedente e risolti nel periodo di riferimento corrente
Formule	<p>La disponibilità prevista giornaliera (<i>espressa in secondi</i>) di un Sistema è:</p> $Tprev_g = (TS_{max_g} - TS_{min_g}) - TIprg_g$
	<p>La disponibilità prevista (<i>espressa in secondi</i>) di un Sistema è:</p> $Tprev_m = \sum_1^{Ngiorni} Tprev_g$
	<p>La indisponibilità giornaliera (<i>espressa in secondi</i>) di un Sistema è:</p> $ISeff_g = \sum_1^{Nfermi} TIeff_j$
	<p>La indisponibilità (<i>espressa in secondi</i>) di un Sistema è:</p> $ISeff_m = \sum_1^{Ngiorni} ISeff_g$
	<p>La disponibilità (<i>espressa in percentuale</i>) di un Sistema è:</p> $IQ07_xxx = \frac{Tprev_m - ISeff_m}{Tprev_m} \times 100$
Arrotondamento	<p>Il risultato della misura va arrotondato:</p> <ul style="list-style-type: none">- alla prima cifra decimale per difetto se la parte decimale è ≤ 0,05- alla prima cifra decimale per eccesso se la parte decimale è > 0,05
Valore di soglia	<p>IQ07_xxx (Classe A) ≥ 99,8% IQ07_xxx (Classe B) ≥ 99,5%</p>
Azioni contrattuali	<p>Lo scostamento complessivo rispetto al valore di soglia per l'insieme dei sistemi in ciascuna classe comporta l'applicazione delle penali, come specificato nel contratto</p>
Eccezioni	<p>Nessuna</p>

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:
 - 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;
 - 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 **IQ07_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.

$$IQ07_scostamento_compl(A) = \sum_j scostamento_j(A)$$

dove:

$scostamento_j = soglia(A) - IQ07(sistema_j(A))$ se $IQ07(sistema_j(A)) < soglia(A)$

$scostamento_j = 0$ se $IQ07(sistema_j(A)) \geq soglia(A)$

$$IQ07_scostamento_compl(B) = \sum_j scostamento_j(B)$$

dove:

$scostamento_j = soglia(B) - IQ07(sistema_j(B))$ se $IQ07(sistema_j(B)) < soglia(B)$

$scostamento_j = 0$ se $IQ07(sistema_j(B)) \geq soglia(B)$

dove A e B rappresentano la classe di criticità.



4.4 IQ08 – TEMPESTIVITÀ NEL RIPRISTINO DELL'OPERATIVITÀ DI SISTEMI, APPARATI DI RETE E SERVIZI

L'indicatore misura la tempestività nella risoluzione dei problemi relativi ai sistemi, agli apparati di rete ed ai servizi affidati in gestione.

L'indicatore si applica ai seguenti servizi:

- S1.B - Conduzione operativa sistemi, sicurezza e applicazioni
- S1.D - Presidio rete e telefonia su rete IP

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:

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

Si precisa che la priorità inizialmente attribuita dall'Help Desk potrà comunque essere modificata su richiesta dei referenti del Dipartimento. 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 il Dipartimento (per esempio, il manifestarsi di situazioni di emergenza operativa).

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

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

Priorità	Tempo massimo di risoluzione (ore solari)
1	<= 2 ore
2	<= 4 ore
3	<= 8 ore

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



Si evidenzia che i tempi effettivi di risoluzione dei malfunzionamenti sono direttamente collegati ai livelli di disponibilità dei servizi/applicazioni e dei sistemi. Pertanto, per ciascun periodo di riferimento in cui sono applicate le azioni contrattuali previste per l'IQ06 – Disponibilità del servizio/applicazione e per l'IQ07 – Disponibilità di sistema, non sono applicate le azioni contrattuali previste per l'IQ08 – Ripristino dell'operatività di sistemi, apparati di rete e servizi.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempestività nel ripristino dell'operatività		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Soluzione di Service Management
Periodo di riferimento	Bimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Bimestrale
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: <ul style="list-style-type: none">- Gli incident iniziati e conclusi nel periodo di riferimento corrente- Gli incident iniziati nel periodo di riferimento precedente e conclusi nel periodo di riferimento corrente		
Formula	$IQ08_x = \frac{N_{incident_x_ok}}{N_{totale_incident_x}} \times 100$ <p>dove X = 1, 2, 3</p>		
Arrotondamento	No		
Valore di soglia	IQ08_x >= 97%		
Azioni contrattuali	La discesa dell'indicatore sotto il valore di soglia comporta l'applicazione di penale.		
Eccezioni	Nessuna		



4.5 IQ09 - ESECUZIONE DELLE ATTIVITÀ SU SISTEMI, APPARATI E SERVIZI

L'indicatore misura la tempestività nella esecuzione delle attività di "change" richieste sui sistemi, sugli apparati di rete e sulle applicazioni affidati in gestione. Si precisa che l'attività di pubblicazione di contenuti sul sito Web è regolata da uno specifico livello di servizio (IQ22).

L'indicatore si applica ai seguenti servizi:

- S1.B - Conduzione operativa sistemi, sicurezza e applicazioni;
- S1.D - Presidio rete e telefonia su rete IP.

Tra le attività sono comprese, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, le normali operazioni di conduzione operativa, le richieste di modifiche alle configurazioni e le installazioni di nuovi sistemi ed apparati in configurazione standard (p.e. definizione di una nuova macchina virtuale).

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

Si evidenzia come tale tempi massimi di esecuzione siano relativi a richieste aventi ad oggetto un numero di sistemi o apparati minore o uguale a cinque. Per richieste di installazioni o riconfigurazioni massive, che riguardino più di cinque sistemi o apparati, il tempo massimo di esecuzione dovrà essere concordato con il Dipartimento e riportato in un apposito piano di lavoro.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempestività nella esecuzione delle attività di modifica		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Soluzione di Service Management
Periodo di riferimento	Bimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Bimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none">▪ Numero di modifiche eseguite nei tempi prefissati (Nmodifiche_ok)▪ Numero totale delle modifiche (Ntotale_modifiche)		
Regole di campionamento	Vanno considerate: <ul style="list-style-type: none">- le modifiche richieste ed eseguite nel periodo di riferimento corrente- le modifiche richieste nel periodo di riferimento precedente ed eseguite nel periodo di riferimento corrente		
Formula	$IQ09 = \frac{N_{modifiche_ok}}{N_{totale_modifiche}} \times 100$		
Arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato: <ul style="list-style-type: none">- alla prima cifra intera per difetto se la parte decimale è ≤ 0,5- alla prima cifra intera per eccesso se la parte decimale è > 0,5		
Valore di soglia	IQ09 = 90% valore migliorativo IQ09 = 80% valore limite		



Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia limite comporta l'applicazione delle penali, come specificato nel contratto. Il superamento del valore di soglia limite comporta il raggiungimento dell'obiettivo di prestazione Ip01, come dettagliato nel relativo paragrafo 5.
Eccezioni	Nessuna



4.6 IQ10 – TEMPESTIVITÀ NEL RIPRISTINO DELL'OPERATIVITÀ DELLE POSTAZIONI DI LAVORO

L'indicatore misura la tempestività nella risoluzione dei problemi relativi alle postazioni di lavoro affidate in gestione.

L'indicatore si applica al servizio S2.B - Gestione PdL

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

Per i problemi che comportano tempi di riparazione molto lunghi, è prevista la temporanea sostituzione della postazione di lavoro con un apparato provvisorio messo a disposizione del Fornitore dal Dipartimento (scorta). In tal caso l'intervento potrà considerarsi concluso al termine delle attività di travaso dei dati e di configurazione necessarie per dell'immediato utilizzo dell'apparato da parte dell'utente.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempestività nel ripristino dell'operatività delle Postazioni di lavoro e dispositivi mobili		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Soluzione di Service Management
Periodo di riferimento	Bimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Bimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none">Numero di problemi risolti entro il tempo massimo di 8 ore lavorative (<i>Nproblemi_ok</i>)Numero totale di problemi (<i>Ntotale_problemi</i>)		
Regole di campionamento	Vanno considerati: <ul style="list-style-type: none">I problemi insorti e risolti nel periodo di riferimento correnteI problemi insorti nel periodo di riferimento precedente e risolti nel periodo di riferimento corrente		
Formula	$IQ10 = \frac{Nproblemi_ok}{Ntotale_problemi} \times 100$		
Arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato: <ul style="list-style-type: none">- alla prima cifra intera per difetto se la parte decimale è ≤ 0,5- alla prima cifra intera per eccesso se la parte decimale è > 0,5		
Valore di soglia	IQ10 = 90%		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà l'applicazione di penali, come specificato nel contratto.		
Eccezioni	Nessuna		



4.7 IQ11 - ESECUZIONE ATTIVITÀ IMAC

L'indicatore misura la tempestività nell'esecuzione delle attività IMAC richieste sulle postazioni di lavoro affidate in gestione. Tali modifiche comprendono anche l'installazione di nuove postazioni.

L'indicatore si applica al servizio S2.B - Gestione PdL

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

Si evidenzia come i tempi di esecuzione massimi siano relativi a richieste aventi ad oggetto un numero di postazioni di lavoro minore o uguale a cinque. Per richieste di installazioni o riconfigurazioni massive, che riguardino più di cinque postazioni di lavoro, il tempo massimo di esecuzione dovrà essere concordato con il Dipartimento e riportato in un apposito piano di lavoro

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
Periodo di riferimento	Bimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Bimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none">Numero di attività IMAC eseguite entro il tempo massimo di 16 ore lavorative (<i>Nattività_ok</i>)Numero totale delle attività IMAC (<i>Ntotale_attività</i>)		
Regole di campionamento	Vanno considerati: <ul style="list-style-type: none">le attività richieste nel periodo di riferimento correntele attività richieste nel periodo di riferimento precedente ed eseguite nel periodo di riferimento corrente		
Formula	$IQ11 = \frac{Nattività_{ok}}{Ntotale_attività} \times 100$		
Arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato: <ul style="list-style-type: none">- alla prima cifra intera per difetto se la parte decimale è $\leq 0,5$- alla prima cifra intera per eccesso se la parte decimale è $> 0,5$		
Valore di soglia	IQ11 = 90% valore migliorativo IQ11 = 80% valore limite		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia limite comporta l'applicazione delle penali, come specificato nel contratto. Il superamento del valore di soglia limite comporta il raggiungimento dell'obiettivo di prestazione Ip02, come dettagliato nel relativo paragrafo 5.		
Eccezioni	Nessuna		



4.8 IQ12 – ATTIVAZIONE DEGLI INTERVENTI

L'indicatore misura la tempestività di attivazione degli interventi a partire dalla richiesta del Dipartimento.

L'indicatore si applica ai seguenti servizi:

- S2.A – Assistenza applicativa agli utenti
- S5.A – Supporto specialistico
- S5.B – Supporto specialistico siti web, social network e piattaforme
- S5.C – Supporto PMO
- S6 – Interventi Fuori orario

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 del Dipartimento		
Unità di misura	Giorno lavorativo	Fonte dati	Lettere, verbali
Periodo di riferimento	Bimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Bimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none">▪ Data concordata richiesta intervento (Data_rich_interv)▪ Data effettiva attivazione intervento (Data_attiv_interv)▪ Numero totale di interventi attivati nel periodo di riferimento (Ntotale_interv)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IQ12 = \sum_{j=1}^{N_{Totale_interv}} (ritardo_attiv_j)$ <p>Dove: $T_attiv_j = Data_attiv_interv_j - Data_rich_interv_j$</p> <p>$ritardo_attiv_j = 0$ se $T_attiv_j \leq 2$ giorni lavorativi $ritardo_attiv_j = T_attiv_j - 2$ giorni lavorativi se $T_attiv_j > 2$ giorni lavorativi</p>		
Arrotondamento	No		
Valore di soglia	IQ12 = 0		
Azioni contrattuali	Il non rispetto del valore di soglia comporta l'applicazione delle penali, come specificato nel contratto.		
Eccezioni	Nessuna		



4.9 IQ13 – TEMPESTIVITÀ NELLA RISOLUZIONE DELLE RICHIESTE DI ASSISTENZA

L'indicatore misura la tempestività nella risoluzione delle richieste di assistenza (ticket).

L'indicatore si applica al servizio S2.A – Assistenza applicativa agli utenti

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:

- Priorità 1: problema di tipo bloccante, per cui è impedito agli utenti l'utilizzo dell'applicazione o di una o più funzioni;
- Priorità 2: problema per cui è impedito agli utenti l'utilizzo di una funzione dell'applicazione in alcune specifiche condizioni (ad esempio per alcuni dati di input);
- Priorità 3: problema per cui non è impedito agli utenti l'utilizzo delle funzioni (p.e. degrado delle prestazioni).

Si precisa che la priorità inizialmente attribuita dal servizio di Help Desk o quella attribuita automaticamente dal sistema di monitoraggio potrà comunque essere modificata su richiesta dei referenti del Dipartimento. 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 il Dipartimento (per esempio, il manifestarsi di situazioni di emergenza operativa).

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

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

Priorità	Tempi massimi di risoluzione (ore lavorative)
1	<= 4 ore
2	<= 8 ore
3	<= 16 ore

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



Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempestività nella risoluzione di richieste di assistenza		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Soluzione di Service Management,
Periodo di riferimento	Bimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Bimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Avvio del processo di risoluzione della richiesta di assistenza: Data, ora e minuti apertura ticket (Inizio_j) Termine effettivo del processo di risoluzione della richiesta di assistenza: Data, ora e minuti (Termine_j) Tempo di sospensione della risoluzione della richiesta di assistenza per ragioni non imputabili al Fornitore (TS) Numero totale di richieste di assistenza per priorità (Tot_interv_j) nell'intervallo di rilevazione 		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le richieste di assistenza: <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	$IQ13 = \frac{Num_interv_j (T_ripristino_j \leq T_{max_j})}{Totale_interv_j} \times 100$ <p>dove: T_ripristino_j = Termine_j – Inizio_j - TS J = 1 ALTA, 2 MEDIA, 3 BASSA</p>		
Arrotondamento	Si		
Valore di soglia	IQ13 >= 95%		
Azioni contrattuali	La discesa dell'indicatore sotto il valore di soglia comporta l'applicazione di penale.		
Eccezioni	Nessuna		



4.10 IQ14 – SLITTAMENTO DELLE SCADENZE PROGETTUALI

L'indicatore misura il rispetto delle scadenze relative agli obiettivi progettuali.

L'indicatore si applica ai seguenti servizi:

- S5.A – Supporto specialistico
- S5.B – Supporto specialistico siti web, social network e piattaforme
- S5.C – Supporto specialistico PMO

Le scadenze sono definite da:

- contratto e allegati (es. Capitolato tecnico, Offerta tecnica, ecc.)
- documenti di pianificazione approvati dal Dipartimento.

Si precisa che la consegna dei deliverable secondo modalità diverse da quelle previste nel Capitolato tecnico, o altrimenti concordate con il Dipartimento, rende nulla la consegna.

Il primo periodo di riferimento decorre dalla data di stipula e termina al completamento del primo bimestre 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
Periodo di riferimento	Bimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Bimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none">▪ Data prevista di consegna/riconsegna di un prodotto, esecuzione di attività pianificate (data_prevj)▪ Data effettiva di consegna/ riconsegna di un prodotto, esecuzione di attività pianificate (data_effj)▪ Numero totale di scadenze relative al periodo di riferimento (Nscadenze)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IQ14 = \sum_{j=1}^{Nscadenze} (ritardo_j)$ <p>dove: ritardoj = 0 se data_effj ≤ data_prevj ritardoj = data_effj – data_prevj se data_effj > data_prevj</p>		
Arrotondamento	No		
Valore di soglia	IQ14 ≤ 10 giorni		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporta l'applicazione delle penali, come specificato nel contratto.		
Eccezioni	Nessuna		



4.11 IQ15 – TEMPESTIVITÀ DI RIPRISTINO DELL'OPERATIVITÀ DELLE APPLICAZIONI

L'indicatore misura gli interventi di manutenzione correttiva sulle applicazioni in esercizio, compresi quelli che saranno eseguiti nel periodo di garanzia, ad esclusione del periodo di avvio in esercizio.

L'indicatore si applica al servizio S3.C – Manutenzione correttiva

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:

- Priorità 1: problema di tipo bloccante, per cui è impedito agli utenti l'utilizzo dell'applicazione o di una o più funzioni;
- Priorità 2: problema per cui è impedito agli utenti l'utilizzo di una funzione dell'applicazione in alcune specifiche condizioni (ad esempio per alcuni dati di input);
- Priorità 3: problema per cui non è impedito agli utenti l'utilizzo delle funzioni (p.e. degrado delle prestazioni).

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

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

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

Priorità	Tempi massimi di risoluzione (ore lavorative)
1	<= 4 ore
2	<= 8 ore
3	<= 16 ore

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

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempestività di ripristino dell'operatività in esercizio a seguito di malfunzionamenti del software applicativo		
Unità di misura	Numero di ore lavorative di ritardo	Fonte dati	Piattaforma di Service Management
Periodo di riferimento	Bimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Bimestrale

Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> • Termine previsto di risoluzione del malfunzionamento: Data, ora e minuti (Data_{prevj}) • Termine effettivo di risoluzione del malfunzionamento: Data, ora e minuti (Data_{effj}) • Tempo di sospensione della risoluzione del malfunzionamento per ragioni non imputabili al Fornitore (TSj) • Numero totale di segnalazioni eccedenti i tempi di ripristino previsti (NRitardi) nell'intervallo di rilevazione
Regole di campionamento	Nessuna
Formula	$IQ_{15} = \sum_{j=1}^{NRitardi} (ritardo_j)$ <p>dove:</p> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> ritardo_j = 0 se data_effj ≤ data_prevj </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> ritardo_j = data_effj – data_prevj se data_effj > data_prevj </div>
Arrotondamento	No
Valore di soglia	IQ ₁₅ = 0
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporta l'applicazione di penali, come specificato nel contratto.
Eccezioni	Nessuna



4.12 IQ16 – EFFICACIA DEGLI INTERVENTI DI MANUTENZIONE CORRETTIVA

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

L'indicatore si applica al servizio S3.C – Manutenzione correttiva

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

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Efficacia
Aspetto da valutare	Le segnalazioni di malfunzionamento che persistono dopo un intervento correttivo		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Piattaforma di Service Management
Periodo di riferimento	Bimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Bimestrale
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 tutte le segnalazioni chiuse nel periodo di riferimento effettuate a fronte di malfunzionamenti del software applicativo rilevati in esercizio		
Formula	$IQ16 = \frac{Num_interv_ineff}{Tot_interv} \times 100$		
Arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato: - alla prima cifra intera per difetto se la parte decimale è ≤ 0,5 - alla prima cifra intera per eccesso se la parte decimale è > 0,5.		
Valore di soglia	IQ16 ≤ 2%		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà l'applicazione di penali, come specificato nel contratto.		
Eccezioni	Nessuna		



4.13 IQ17 – SLITTAMENTO DI UNA FASE

L'indicatore valuta se la durata effettiva di una fase dell'obiettivo di sviluppo e manutenzione è maggiore rispetto a quella concordata nell'ultimo piano di lavoro approvato dal Dipartimento.

L'indicatore si applica ai seguenti servizi:

- S3.A - Sviluppo e manutenzione evolutiva;
- S3.B - Manutenzione adeguativa;

Ad esempio per un obiettivo di sviluppo che utilizza il ciclo di sviluppo completo descritto nel Capitolato Tecnico par. 4.9.2, il presente indicatore di qualità dovrà essere utilizzato per le seguenti fasi: "Definizione dei Requisiti", "Analisi dei requisiti Utente", "Progettazione di dettaglio", "Sviluppo e Test", "Collaudo", "Rilascio" e "Avvio in esercizio".

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	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Slittamento della durata di una fase dell'obiettivo rispetto a quella concordata nell'ultimo piano di lavoro approvato, per cause imputabili al fornitore.		
Unità di misura	Giorno lavorativo	Fonte dati	Piano di lavoro Comunicazioni, Lettera di consegna documenti, Lettera di approvazione documenti
Periodo di riferimento	Durata di una fase dell'obiettivo	Frequenza di misurazione	Al termine della fase dell'obiettivo
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none">• Data pianificata di inizio di una fase dell'obiettivo (Data_inizio_pianif)• Data effettiva di inizio di una fase dell'obiettivo (Data_inizio_eff)• Data pianificata di chiusura di una fase dell'obiettivo (Data_termine_pianif)• Data effettiva di chiusura di una fase dell'obiettivo (Data_termine_eff)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IQ17(fase) = Durata_eff(fase) - Durata_pian(fase)$ <p>Dove: $Durata_eff(fase) = Data_termine_eff - Data_inizio_eff$ $Durata_pian(fase) = Data_termine_pianif - Data_inizio_pianif$</p>		
Arrotondamento	No		
Valore di soglia	IQ17 = 5		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà l'applicazione di penali, come specificato nel contratto.		
Eccezioni	Nessuna		



4.14 IQ18 – GIORNI DI SOSPENSIONE DEL COLLAUDO

L'indicatore misura il numero di giorni in cui è stato sospeso il collaudo di un obiettivo/progetto realizzativo per cause imputabili al Fornitore.

L'indicatore si applica ai seguenti servizi:

- S3.A - Sviluppo e manutenzione evolutiva;
- S3.B - Manutenzione adeguativa;

Qualora i test negativi eseguiti sulla base del Piano di test consegnato siano tali da compromettere l'esecuzione del collaudo, 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 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 della fase di collaudo	Frequenza di misurazione	Al termine del collaudo
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Data_sospensione</i> = Data di singola sospensione del collaudo ▪ <i>Data_ripresa</i> = Data di singola ripresa del collaudo ▪ <i>Num_sosp</i> = Numero di sospensioni del collaudo 		
Regole di campionamento	Si applica a tutte le sospensioni del collaudo (sia per la prima che, qualora capiti, per le successive)		
Formula	$IQ18 = \sum_{j=1}^{Num_sosp} Data_ripresa_j - Data_sospensione_j$		
Arrotondamento	No		
Valore di soglia	IQ18 = 0		
Azioni contrattuali	Per ogni giorno lavorativo eccedente il valore soglia, il Dipartimento emetterà 1 Rilievo sull'obiettivo, incrementando l'indicatore IQ05.		
Eccezioni	Nessuna		



4.15 IQ19 – 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 GG/PP dell'obiettivo stesso.

L'indicatore si applica ai seguenti servizi:

- S3.A - Sviluppo e manutenzione evolutiva;
- S3.B - Manutenzione adeguativa;

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

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

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	Maturità
Aspetto da valutare	Difettosità rilevata sul software di un obiettivo, il primo trimestre a partire dalla data di rilascio in esercizio		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Lettere di rilievo o verbali, Conteggio effort
Periodo di riferimento	Fase di Avvio in esercizio	Frequenza di misurazione	Al termine del periodo di riferimento
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 Giorni Persona di Team ottimale oppure Giorni persona dell'obiettivo, conteggiati a fine collaudo (Num_GP_obiettivo)		
Regole di campionamento	Vanno considerati tutti i difetti rilevati durante il periodo di riferimento		
Formula	$IQ19 = \frac{Num_difetti_obiettivo}{Num_GP_obiettivo} \times 100$		
Arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato: - alla seconda cifra decimale per difetto se la parte decimale è <= 0,005 - alla seconda cifra decimale per eccesso se la parte decimale è > 0,005.		
Valore di soglia	IQ19 <= 2%		
Azioni contrattuali	Il non rispetto del valore di soglia comporterà la non corresponsione dell'1% del corrispettivo, per ogni centesimo o frazione eccedente il valore di soglia, fino ad un massimo del 10% del corrispettivo		
Eccezioni	Nessuna		



4.16 IQ20 – ALLINEAMENTO SORGENTI/ESEGUIBILI IN BASELINE

L'indicatore misura l'allineamento delle versioni sorgenti/eseguibili successivamente alle fasi di rilascio applicativo per tutti gli interventi di sviluppo, manutenzione evolutiva, adeguativa e correttiva.

L'indicatore si applica ai seguenti servizi:

- S3.A - Sviluppo e manutenzione evolutiva;
- S3.B - Manutenzione adeguativa;
- S3.C – Manutenzione correttiva.

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Efficacia
Aspetto da valutare	Disallineamenti nella baseline applicativa		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Piattaforma di configurazione
Periodo di riferimento	Bimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Bimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none">• Numero di elementi di baseline non allineati (Num_elem_disall)• Numero totale di elementi modificati nel periodo di riferimento (Tot_elem)		
Regole di campionamento	Vanno considerati tutti gli elementi modificati		
Formula	$IQ20 = \frac{Num_elem_disall}{Tot_elem} \times 100$		
Arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato: - alla seconda cifra decimale per difetto se la parte decimale è ≤ 0,005 - alla seconda cifra decimale per eccesso se la parte decimale è > 0,005.		
Valore di soglia	IQ20 = 2%		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà l'applicazione di penali, come specificato nel contratto.		
Eccezioni	Nessuna		



4.17 IQ21 – TEMPESTIVITÀ DI RIPRISTINO DELLE FUNZIONALITÀ DEI SITI WEB

L'indicatore si applica agli interventi di manutenzione correttiva sulle funzionalità dei siti web in esercizio, compresi quelli che saranno eseguiti nel periodo di garanzia.

L'indicatore si applica al servizio S4.A –Supporto tecnico-redazionale siti web, social network e piattaforme.

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:

- Priorità 1: problema di tipo bloccante, per cui è impedito agli utenti l'utilizzo del sito;
- Priorità 2: problema per cui è impedito agli utenti l'utilizzo di una o più funzioni del sito in alcune specifiche condizioni (ad esempio per alcuni dati di input);
- Priorità 3: problema per cui non è impedito agli utenti l'utilizzo delle funzioni del sito (p.e. degrado delle prestazioni).

Si precisa che la priorità inizialmente attribuita dall'Help Desk potrà comunque essere modificata su richiesta dei referenti del Dipartimento. A titolo esemplificativo e non esaustivo, tra gli eventi che potrebbero comportare una richiesta in tal senso si possono citare:

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

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

Priorità	Tempi massimi di risoluzione (ore lavorative)
1	<= 2 ore
2	<= 4 ore
3	<= 8 ore

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

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempestività di ripristino dell'operatività in esercizio a seguito di malfunzionamenti dei siti web		
Unità di misura	Numero interventi	Fonte dati	Piattaforma di Service Management
Periodo di riferimento	Bimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Bimestrale



Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none">• Avvio del processo di risoluzione del malfunzionamento: Data, ora e minuti di apertura ticket (Inizio_j)• Termine del processo di risoluzione del malfunzionamento: Data, ora e minuti (Termine_j)• Tempo di sospensione della risoluzione del malfunzionamento per ragioni non imputabili al Fornitore (TS)• Numero totale di segnalazioni per categoria (Tot_interv_j) nell'intervallo di rilevazione
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le segnalazioni aperte nel periodo di riferimento effettuate a fronte di malfunzionamenti rilevati in esercizio
Formula	$IQ21 = \sum_{j=1}^3 Tot_intervj(T_ripristino_j \leq Tmaxj)$ <p>dove: T_ripristino_j = Termine_j - Inizio_j - TS j= 1, 2, 3</p>
Arrotondamento	Nessuna
Valore di soglia	IQ21 = 0
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporta l'applicazione di penali, come specificato nel contratto.
Eccezioni	Nessuna



4.19 IQ23- 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 ai seguenti servizi:

- S1.B Conduzione operativa sistemi, sicurezza e applicazioni;
- S1.C Presidio di regia e dei sistemi multimediali;
- S1.D Presidio rete e telefonia su rete IP;
- S2.B Gestione PdL;
- S4.A Supporto tecnico-redazionale siti web, social network e piattaforme.

Il primo periodo di riferimento decorre dalla data di inizio attività e termina al completamento del primo bimestre contrattuale.

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	Bimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Bimestrale
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	IQ23 ≤ 0		
Azioni contrattuali	Il superamento dei valori di soglia comporta l'applicazione di penale.		
Eccezioni	Il numero gg/p di recupero di ciascun bimestre viene utilizzato in input per il l'indicatore di qualità IQ24.		



4.20 IQ24 - 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 bimestrale per il servizio di riferimento.

L'indicatore si applica ai seguenti servizi:

- S1.B Conduzione operativa sistemi, sicurezza e applicazioni;
- S1.C Presidio di regia e dei sistemi multimediali;
- S1.D Presidio rete e telefonia su rete IP;
- S2.B Gestione Pdl;
- S4.A Supporto tecnico-redazionale siti web, social network e piattaforme.

Il tempo massimo di recupero consentito è entro il semestre successivo a quello di riferimento, ove richiesto per iscritto dal Dipartimento

Il primo periodo di riferimento decorre dalla data di inizio attività e termina al completamento del primo semestre contrattuale.

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	Bimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Bimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none">▪ Numero gg/p teorico bimestrale (ggp_teorico)▪ Numero gg/p erogato bimestrale (ggp_erogato)▪ Numero gg/p di recupero del bimestre precedente (ggp_rec_bim_prec)		
Regole di campionamento	Vengono considerati i giorni di recupero del bimestre precedente a quello di rilevazione		
Formula	$IQ08 = ggp_recupero$ <p>Dove:</p> $ggp_recupero > 0 \quad \text{se } (ggp_rec_bim_prec) > 0 \text{ e } ((ggp_erogato - (gg_teorico + ggp_rec_bim_prec)) = < 0$ $ggp_recupero \leq 0 \quad \text{se } (ggp_rec_bim_prec) \leq 0$		
Arrotondamento	No		
Valore di soglia	IQ24 ≤ 0		
Azioni contrattuali	Il superamento del valore di soglia comporta l'applicazione di penale.		
Eccezioni	Nessuna		



5. INDICI E QUOTE SOSPESSE

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

Nella tabella seguente si riporta la sintesi degli obiettivi di prestazione e dei servizi per i quali è definita la quota sospesa del corrispettivo.

Indice di prestazione	Servizio per il quale è definita la quota sospesa
IP01	<ul style="list-style-type: none">S1.B - Conduzione operativa sistemi, sicurezza e applicazioniS1.D - Presidio rete e telefonia su rete IP
IP02	<ul style="list-style-type: none">S2.B - Gestione PdL

Di seguito sono riportati, in forma tabellare, le matrici di associazione tra gli indicatori di qualità cui sono legati gli indici di prestazione e le quote percentuali (% Quota) dei corrispettivi maturati erogate solo in caso di raggiungimento dell'indice stesso.

5.1 OBIETTIVO DI PRESTAZIONE IP01

Nell'ambito della fornitura dei servizi S1.B - Conduzione operativa sistemi, sicurezza e applicazioni e S1.D - Presidio rete e telefonia su rete IP è definito un indice di prestazione correlato al soddisfacimento degli indicatori di qualità sintetizzati nello schema seguente. La quota del corrispettivo è riferita:

- al canone specifico per il servizio S1.B - Conduzione operativa sistemi, sicurezza e applicazioni per l'esecuzione di attività di competenza nel periodo di riferimento;
- al canone specifico per il servizio S1.D - Presidio rete e telefonia su rete IP per l'esecuzione di attività di competenza nel periodo di riferimento.

Indice di prestazione IP01			
Indicatore di qualità correlato	Periodo di riferimento	Soglia	Quota sospesa
IQ09 - Esecuzione delle attività su sistemi, apparati e servizi	Bimestre	IQ09 >= 90%	0,0%
		IQ09 >= 88%	1,0%
		IQ09 >= 86%	2,0%
		IQ09 >= 84%	3,0%
		IQ09 >= 82%	4,0%
		IQ09 >= 80%	5,0%
Quota massima sospesa			5,0%

5.2 OBIETTIVO DI PRESTAZIONE IP02

Nell'ambito della fornitura del servizio S1.D – Gestione PdL è definito un indice di prestazione correlato al soddisfacimento degli indicatori di qualità sintetizzati nello schema seguente. La quota del corrispettivo è



referita al canone specifico per il servizio S1.D – Gestione PdL per l'esecuzione di attività di competenza nel periodo di riferimento.

Indice di prestazione IP02			
Indicatore di qualità correlato	Periodo di riferimento	Soglia	Quota sospesa
IQ11 - Esecuzione attività IMAC	Bimestre	IQ09 >= 90%	0,0%
		IQ09 >= 88%	1,0%
		IQ09 >= 86%	2,0%
		IQ09 >= 84%	3,0%
		IQ09 >= 82%	4,0%
		IQ09 >= 80%	5,0%
Quota massima sospesa			5,0%