CAPITOLATO TECNICO PER LA PROCEDURA NEGOZIATA AI SENSI DELL'ART. 76 COMMA 2 LETTERA B) N.2 E 3 DEL D.LGS. 36/2023, FINALIZZATA ALLA STIPULA DI UN CONTRATTO PER L'ACQUISIZIONE DI BANCHE DATI GARTNER PER IL SUPPORTO STRATEGICO IN AMBITO ICT PER SOGEI - ID 3010

CLASSIFICAZIONE CONSIP: AMBITO PUBBLICO

INDICE

1 Definizioni 3
2 Oggetto e durata 3
3 Tipologia banche dati e accesso 5
4 Modalità di svolgimento del servizio 9
4.1 Generalità 9
4.2 Modalità di comunicazione 10
4.3 Modalità di accesso al servizio 10
4.4 Monitoraggio del servizio accesso alla banca dati 10
5 Verifica conformità 11
6 Adempimenti per la sicurezza 11
7 Modalità di fatturazione 11
8 Livelli di servizio 12
8.1 RR1 – TEMPESTIVITA' DI RISPOSTA ALLE RICHIESTE 12
8.2 DIP – DISPONIBILITA' DEL PORTALE 13

1 Definizioni

Nel corpo del documento, ai termini di cui appresso, viene attribuito il significato riportato a fianco di ciascuno di essi:

- **Stazione appaltante:** Consip S.p.A., affida il Servizio oggetto del presente Capitolato;
- **Committente**: la Sogei S.p.A.;
- **Capitolato tecnico**: il presente documento che enuncia le specifiche tecniche alle quali si dovrà conformare il Servizio;
- **Servizio**: il complesso delle attività oggetto del presente Capitolato;
- **Società:** la società aggiudicataria del servizio;
- **Amministrazione:** per Amministrazione si intende il Ministero dell'Economia e delle Finanze, che è proprietario dell'intero capitale di Sogei, con riferimento alle proprie strutture organizzative destinatarie dei servizi erogati dalla Sogei sia attraverso infrastrutture proprietarie che attraverso infrastrutture proprietarie delle singole strutture organizzative; rientrano nella presente definizione le altre Amministrazioni, ivi compresi gli Enti e le Società pubbliche per cui Sogei svolge e/o svolgerà, per disposizione legislativa o amministrativa, (decreto ministeriale, decreto di natura normativa o decreto presidenza consiglio dei ministri), ogni altra attività di natura informatica

2 Oggetto e durata

Oggetto del presente Capitolato è il servizio di sottoscrizione alle banche dati Gartner per il supporto strategico in ambito ICT. Di seguito si dettagliano le diverse utenze oggetto della presente procedura. Si specifica sin da ora che la durata delle diverse utenze è suddivisa a seguire sulla base delle diverse decorrenze.

Ambito Ricerca: ICT Strategica.

n. 8 utenze Gartner for IT Executives CIO Signature (di seguito IT CIO Signature);
n. 3 utenze Gartner for IT Executives CIO Essentials (di seguito IT CIO Essentials);
n. 4 utenze Gartner for Executive Programs Leadership Team Leader (di seguito EPLT Leader);
n. 14 utenze Gartner Executive Programs Leadership Team IT Executive Member (di seguito EPLT IT Executive Member) di cui 11 di queste sono già in uso e 3 sono di nuova acquisizione con data di decorrenza sottoindicata;

Ambito Ricerca: ICT Tecnica.

n. 2 utenze Gartner for Technical Professional Advisor SMB Enterprise Access (di seguito GTP Advisor SMB Enterprise Access);
n. 1 utenza Gartner for Technical Professional Team Leader (di seguito GTP Leader);
n. 5 utenze Gartner for Technical Professional Team Member (di seguito GTP Team Member);

Ambito Ricerca: Finance.

n. 1 utenza Gartner for Finance Leader – Individual Access Advisor;

Ambito Ricerca: Tutti.

n. 1 utenza «una tantum» Gartner Collection of documents relativa ai documenti rilasciati sul portale Gartner nel corso della discontinuità contrattuale del contratto precedente.

Le utenze sopra elencate sono così utilizzate da Sogei e dalle Amministrazioni da lei servite:

Sogei/Amministrazione	Licenze	Quantità
Sogei	IT Executives CIO Signature	4
	EPLT IT Executive member	6
	GTP Advisor SMB Enterprise Access	1
	EPLT Leader	1
	IT Executives CIO Essentials	1
	Gartner for Finance Leader -Individual Access Advisor	1
MEF-DAG	IT Executives CIO Signature	1
MEF-DT	EPLT IT Executive member	1
	IT Executives CIO Essentials	1
MEF-RGS	EPLT IT Executive member	1
Agenzia delle Dogane e dei Monopoli	EPLT IT Executive member	2
	GTP Advisor SMB Enterprise Access	1
Agenzia delle Entrate	EPLT Leader	1
	EPLT IT Executive member	1
	IT Executives CIO Signature	1
Agenzia delle Entrate Riscossione	EPLT Leader	1
	EPLT IT Executive member	2
Guardia di Finanza	EPLT Leader	1
	EPLT IT Executive member	1
	GTP Team Leader	1
	GTP Team Member	5
Agenzia del Demanio	IT Executives CIO Signature	1
	IT Executives CIO Essentials	1
Ministero dell'Istruzione e del Merito	IT Executives CIO Signature	1
Tutti	Gartner Collection of documents	1

Per tutte le utenze, ad eccezione della Gartner Collection of documents, la durata della relativa sottoscrizione è di 16 mesi a decorrere dal 1 novembre 2026 o dalla data di stipula, se successiva. Per le nuove licenze la decorrenza è prevista dalla ”Data di accettazione”:

Il contratto spiega i suoi effetti dalla data della sua sottoscrizione ed avrà termine il 29 febbraio 2028.

3 Tipologia banche dati e accesso

Il servizio IT **CIO Signature** prevede, per ogni licenza, due utenze di accesso al sito www.gartner.com di cui una per l'utente di riferimento (Member) e l'altra per un suo assistente (Delegate). Tale servizio permette inoltre l'accesso ai servizi di seguito descritti:

- Executive Programs Research: permette l'accesso a 12 documenti per anno aventi per oggetto argomenti selezionati da Gartner su temi quali IT Governance, Business Value of IT, Architecture ed altre aree dove business e IT sono correlate;
- Executive Programs CIO Research Inquiries - accesso alla ricerca specifica prodotta dal "Gartner Executive Programs CIO" attraverso le "IT Executives CIO Analyst Inquiry". Le Inquiry sono legate ai reports pubblicati da Gartner Executive Programs;
- Access alle sezioni - Gartner for IT Leaders a contenuto tematico;
- Gartner for IT Leaders Research: accesso a tutti i portali Gartner for IT Executives;
- Professional Development for the Delegate: a scelta del Membro, al Delegato saranno offerti: Individual Development Plan, Coaching Teleconferences;
- Symposium/Itxpo: due (2) inviti annui gratuiti per la partecipazione al Gartner Symposium/ITxpo, comprensivi di diritti Symposium standard e di accesso VIP a eventi Executive Programs;
- Executive Programs Events: 1 (uno) invito gratuito, annuo, e non trasferibile per il solo Membro per la partecipazione agli eventi Gartner Executive Programs Events di contenuto avente rilevanza locale, compresi i CIO Leadership Forum regionali, laddove disponibili;
- Networking: il Membro potrà entrare in contatto con altri membri riguardo ad argomenti specifici per scambiarsi informazioni circa le aree di competenza o le procedure migliori;

Il Servizio IT CIO Signature sarà erogato con la collaborazione di un team di supporto denominato Service Delivery. Il team è composto da un Executive Partner e da un Executive Client Manager che saranno assegnati a ciascun utente e che fungeranno da punto di contratto primario per tutte le risorse Gartner disponibili per questo servizio. Il Delivery Team collaborerà nello sviluppo di un piano di lavoro definito "Member Value Plan", dove verranno identificate le priorità sulle quali focalizzare la ricerca e il supporto di Gartner. Il Service Delivery provvederà a supportare il Member tramite:

- Virtual Strategy meeting: fino a quattro (4) meeting annuali con l'Executive Advisor da remoto che potranno essere utilizzati per verificare le iniziative del cliente e sviluppare, discutendone i progressi del piano di servizio.
- Insight Briefing – In alternativa agli Strategy meeting il Member può usufruire per ogni anno di durata del contratto di incontri della durata di 4 ore con un Analista da remoto per affrontare uno specifico tema di interesse del cliente preventivamente comunicato al Team Gartner;

- Virtual Team Workshop – In alternativa agli Strategy meeting il Member può usufruire per ogni anno di durata del contratto di un seminario da remoto di esperti Gartner Executive Programs avente come oggetto un tema concordato tra il titolare del servizio ed il Delivery Team Gartner. La durata sarà di una mezza giornata e prevede la partecipazione massima di 25 (venticinque) partecipanti;
- Invio di specifiche ricerche Gartner - alla luce di particolari richieste l'Executive Client Manager potrà inviare tramite email le ricerche appropriate in riferimento alla richiesta effettuata.

Il Servizio IT CIO Signature prevede inoltre l'Advisory Service cioè l'acceso da parte del cliente agli analisti Gartner. La sessione di Analyst Inquiry può essere utilizzata anche per revisionare documenti quali capitolati e offerte economiche. La partecipazione a tale colloquio è limitata all'analista, al Member e/o al Delegate ed ai componenti del Member team. In ogni caso il titolare del servizio deve essere presente all'incontro. L'oggetto della conversazione sarà preventivamente anticipato via mail al Responsabile del contratto. L'Advisory Service dovrà consentire la possibilità di interpellare gli analisti della Società per approfondire le tematiche ICT di interesse. Tali richieste potranno essere effettuate tramite telefono e confermate tramite email alla Committente. La Società si impegna a rispondere a tali richieste entro 5 giorni lavorativi dalla richiesta per il 100%, anche secondo quanto previsto nel paragrafo 8.1.

Il Servizio IT **CIO Essentials** prevede, per ogni singola licenza, l'accesso al Portale www.gartner.com per l'utente di riferimento (Member). Per ogni licenza è previsto l'accesso ai servizi di seguito descritti:

- Service Delivery Team: composto da un Executive Partner ed un Executive Client Manager che fungeranno da principali punti di contatto del Membro per il presente Servizio;
- Review Meetings con Executive Meeting: per un massimo di due (2) volte l'anno, l'Executive Partner incontrerà virtualmente il Membro per verificare le iniziative prioritarie e discutere i progressi del piano di servizio;
- Executive Programs Research: permette l'accesso a 12 documenti per anno aventi per oggetto argomenti selezionati da Gartner su temi quali IT Governance, Business Value of IT, Architecture ed altre aree dove business e IT sono correlate;
- Gartner for IT Leaders Research: accesso a tutti i portali Gartner for IT Executives;
- Inquiry dell'analista: fornisce l'accesso illimitato agli Analisti di Gartner associati al Servizio. La partecipazione è limitata all'Analista di Gartner, al Membro e al team del Membro;
- Symposium/Itxpo: un (1) invito gratuito per la partecipazione al Gartner Symposium/ITxpo, comprensivo di diritti Symposium standard e di un accesso VIP a eventi Executive Programs;
- Executive Programs Events: invito gratuito e non trasferibile per il solo Membro per la partecipazione agli eventi Gartner Executive Programs Events di contenuto avente rilevanza locale, compresi i CIO Leadership Forum regionali, laddove disponibili;

- Networking: il Membro potrà entrare in contatto con altri membri riguardo ad argomenti specifici per scambiarsi informazioni circa le aree di competenza o le procedure migliori.

Il servizio **EPLT Leader** prevede per ogni licenza un'utenza di accesso al sito www.gartner.com al Membro del Servizio (in seguito utente) e permette inoltre l'accesso ai servizi di seguito descritti:

- Research Reports: permette l'accesso a 12 documenti per anno aventi per oggetto argomenti selezionati da Gartner su temi quali IT Governance, Business Value of IT, Architecture ed altre aree dove business e IT sono correlate. Include strumenti e teleconferenze presiedute dagli autori degli Executive Programs per discutere i loro Research Reports;
- Virtual Team Workshop – Una sessione annuale di mezza giornata tenuta in modalità remota dall'EP e il cui scopo è l'applicazione dell'Executive Programs Research e del piano d'azione. L'argomento è selezionato dall'utente e dall'EP da un elenco di Executive Programs workshops disponibili. La sessione può essere estesa ad altri membri del Team anche non utenti del servizio Gartner fino ad un massimo di venticinque partecipanti;
- Accesso alle sezioni - Gartner for IT Leaders a contenuto tematico: accesso a tutti i portali Gartner for IT Executives. Include Gartner Core IT and Role- specific Research;
- Leadership Development Insight: Contenuti personalizzati di sviluppo professionale per leader tecnologici;
- Inquiry dell'analista: fornisce l'accesso illimitato agli Analisti di Gartner associati al Servizio
- Insights Briefing: Una sessione di briefing per periodo contrattuale con un esperto, offerta in remoto, che non superi le quattro ore. La sessione può includere Team Member e altri soggetti dell'organizzazione del Cliente, fino a un totale di venticinque partecipanti.
- Symposium/Itxpo: Un invito omaggio, non trasferibile per partecipare al Gartner IT Symposium/Xpo, comprensivo di diritti Symposium standard e di un accesso VIP a eventi Executive Programs;
- Executive Programs Events: 1 (uno) invito gratuito, annuo, e non trasferibile per il solo Membro per la partecipazione agli eventi Gartner Executive Programs Events di contenuto avente rilevanza locale, compresi i CIO Leadership Forum regionali, laddove disponibili.

Il servizio **EPLT IT Executive Member** prevede per ogni licenza un'utenza di accesso al sito www.gartner.com al Membro del Servizio (in seguito utente) e permette inoltre l'accesso ai servizi di seguito descritti:

- Research Reports: permette l'accesso a 12 documenti per anno aventi per oggetto argomenti selezionati da Gartner su temi quali IT Governance, Business Value of IT, Architecture ed altre aree dove business e IT sono correlate. Include strumenti e teleconferenze presiedute dagli autori degli Executive Programs

per discutere i loro Research Reports;

- Virtual Team Workshop – Una sessione annuale di mezza giornata tenuta in modalità remota dall'EP e il cui scopo è l'applicazione dell'Executive Programs Research e del piano d'azione. L'argomento è selezionato dall'utente e dall'EP da un elenco di Executive Programs workshops disponibili. La sessione può essere estesa ad altri membri del Team anche non utenti del servizio Gartner fino ad un massimo di venticinque partecipanti;
- Accesso alle sezioni - Gartner for IT Leaders a contenuto tematico: accesso a tutti i portali Gartner for IT Executives. Include Gartner Core IT and Role- specific Research;
- Leadership Development Insight: Contenuti personalizzati di sviluppo professionale per leader tecnologici;
- Inquiry dell'analista: fornisce l'accesso illimitato agli Analisti di Gartner associati al Servizio;
- Insights Briefing: Una sessione di briefing per periodo contrattuale con un esperto, offerta in remoto, che non superi le quattro ore. La sessione può includere Team Member e altri soggetti dell'organizzazione del Cliente, fino a un totale di venticinque partecipanti.
- Symposium/Itxpo: Un invito omaggio, non trasferibile per partecipare al Gartner IT Symposium/Xpo, comprensivo di diritti Symposium standard e di un accesso VIP a eventi Executive Programs;
- Executive Programs Events: 1 (uno) invito gratuito, annuo, e non trasferibile per il solo Membro per la partecipazione agli eventi Gartner Executive Programs Events di contenuto avente rilevanza locale, compresi i CIO Leadership Forum regionali, laddove disponibili.

Il servizio **Gartner for Technical Professional GTP Advisor** di tipo "unlimited" permette l'accesso ai servizi e alle ricerche pubblicate sul portale www.gartner.com e di seguito riportate:

- Published Research ─ è incentrata su piattaforme applicative, collaborazione e gestione dei contenuti, centro dati, gestione dati, identità e privacy, sicurezza e gestione del rischio, nonché wireless e mobilità;
- Inquiry dell'analista: gli utenti possono schedulare in maniera illimitata sessioni di Inquiry con gli Advisor della Ricerca Gartner GTP. Le sessioni possono durare fino a sessanta minuti di tempo ed essere usate anche per richiedere revisioni di base di fino a venti pagine di documentazione tecnica, includendo gli allegati;
- Partecipazione ad un Gartner IT Summit Conference, un Ticket annuale per tutto il servizio che da diritto all'Utilizzatore di registrarsi a uno degli Eventi Gartner IT Summit;
- Reference Architecture ─ Strumento basato sul Web che aiuta ad assumere decisioni informate in termini di strategia e architettura in ambiente tecnologico e organizzativo;
- Webinars ─ Conferenze periodiche via Web durante le quali gli analisti di Gartner affrontano argomenti specifici del settore dell'information technology e invitano gli ascoltatori a porre domande;

Il servizio **GTP Leader e GTP Member** permettono l'accesso ai servizi e alle ricerche pubblicate sul portale www.gartner.com e di seguito riportati

- Published Research ─ è incentrata su piattaforme applicative, collaborazione e gestione dei contenuti, centro dati, gestione dati, identità e privacy, sicurezza e gestione del rischio, nonché wireless e mobilità;
- Inquiry dell'analista: gli utenti possono schedulare in maniera illimitata sessioni di Inquiry con gli Advisor della Ricerca Gartner GTP. Le sessioni possono durare fino a sessanta minuti di tempo ed essere usate anche per richiedere revisioni di base di fino a venti pagine di documentazione tecnica, includendo gli allegati;
- Solo per l'utente del servizio GTP Leader è incluso un ticket di ingresso per la partecipazione ad una Gartner IT Summit Conference;
- Reference Architecture ─ Strumento basato sul Web che aiuta ad assumere decisioni informate in termini di strategia e architettura in ambiente tecnologico e organizzativo;
- Webinars ─ Conferenze periodiche via Web durante le quali gli analisti di Gartner affrontano argomenti specifici del settore dell'information technology e invitano gli ascoltatori a porre domande;

Il servizio **Gartner for Finance** prevede l'accesso a

- Gartner Research for Finance Roles;
- Peer & Practitioner Research;
- Peer Experiences
- Tools and Templates
- Peer Benchmarks and Case Studies
- Webinars
- Virtual Meetings
- Functional Diagnostics
- Finance Conference Ticket.

4 Modalità di svolgimento del servizio

4.1 Generalità

La Società dovrà eseguire le prestazioni in oggetto a perfetta regola d'arte, con la necessaria diligenza e competenza professionale e con risorse qualificate secondo i requisiti indicati nel presente Capitolato e nell'offerta della Società.

Tutte le attività dovranno essere svolte in collaborazione con i responsabili della Committente, secondo modalità opportunamente concordate.

4.2 Modalità di comunicazione

La Società si impegna a comunicare, entro 5 giorni dalla stipula del contratto, un indirizzo e-mail, un numero di telefono al quale rivolgersi, per ogni comunicazione relativa all'esecuzione delle attività contrattuali.

L'organizzazione del suddetto servizio di comunicazione dovrà essere a carico della Società.

Resta inteso che, per tutta la durata contrattuale, la Società dovrà garantire la piena funzionalità dei suddetti mezzi di comunicazione comunicandone tempestivamente al Committente le eventuali variazioni.

4.3 Modalità di accesso al servizio

Il Servizio sarà disponibile tramite l'accesso al sito web www.gartner.com da qualunque *device* utilizzato dall'utente, mediante codice segreto, fornito dalla Società agli utenti individuati dal Committente e comunicati alla Società stessa.

L'accesso elettronico ai servizi è personale mentre è indipendente dall'ubicazione fisica dalla quale viene effettuato. Il Committente si impegna affinché gli utilizzatori non condividano i codici segreti.

Salvo diversa pattuizione tra le parti, sarà possibile assegnare una utenza attiva ad un altro utente identificato dal Committente, nel limite massimo di 1 (uno) cambio di assegnazione per anno.

Il Committente si impegna a comunicare alla Società ogniqualvolta l'utente non abbia più diritto all'utilizzo del codice segreto in modo tale che la Società possa cancellare il suddetto codice segreto ed emetterne uno nuovo, in caso di subentro di un nuovo utilizzatore.

Il Committente potrà utilizzare tutta la ricerca per scopi informativi ad uso interno ma non può svelare, diffondere o distribuire i servizi di ricerca, all'infuori del Committente senza l'autorizzazione della Società.

In caso di necessità di citazioni esterne di porzioni di ricerca o servizi, il Committente dovrà inviare una richiesta scritta di autorizzazione a: quote.requests@gartner.com.

In particolare, la Committente conferma che gli accessi individuali ai servizi saranno di esclusivo uso della Committente e che, in caso di necessità di sporadica ma non continua condivisione di particolari ricerche con altre Pubbliche Amministrazioni, tali estratti potranno essere con queste ultime condivisi senza incorrere in violazioni nell'uso di servizi.

4.4 Monitoraggio del servizio accesso alla banca dati

Il Servizio sarà prestato dalla Società tutti i giorni dell'anno per 24 ore al giorno. È richiesta una disponibilità del portale sulla base dei livelli di servizio espressi nel paragrafo 7. Per la verifica del predetto livello di servizio la Società dovrà fornire nella prima settimana successiva alla scadenza della rilevazione trimestrale, un report con l'indicazione della disponibilità del Portale.

L'Impresa consuntiverà i propri adempimenti con cadenza trimestrale fornendo nella prima settimana successiva alla scadenza del trimestre oggetto di rilevazione un apposito report (il “Report Trimestrale”). Il suddetto report recherà le seguenti indicazioni: numero di accessi al Portale (log) per ciascuno dei codici segreti, numero dei documenti acceduti dal portale www.gartner.com per ogni singola licenza, date e oggetto delle richieste ricevute, data di risposta alle richieste, numero totale delle attività svolte presso la Committente. Il report sarà sottoposto all’approvazione della Committente.

5 Verifica conformità

La verifica di conformità verrà effettuata ai sensi dell’art. 116 D.lgs. n. 36/2023.

Alla fine di ogni trimestre contrattuale, la Committente effettuerà la verifica di conformità delle prestazioni volta a certificare che le prestazioni contrattuali siano eseguite a regola d’arte.

6 Adempimenti per la sicurezza

La Società aggiudicataria si impegna a porre in essere quanto necessario per garantire l’esecuzione delle attività in piena aderenza con le disposizioni del D.Lgs. 81/2008 s.m.i. , cooperando e coordinandosi, in particolare, con i referenti del Committente, ai fini degli adempimenti di cui all’art. 26 del citato decreto.

7 Modalità di fatturazione

Le fatture dovranno essere prodotte applicando quanto disciplinato all’art. 14 dello Schema di contratto.

8 Livelli di servizio

8.1 RR1 – TEMPESTIVITA' DI RISPOSTA ALLE RICHIESTE

Caratteristica	Efficienza	**Sottocaratteristica**	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Il tempo di risposta alle richieste di informazioni entro 5 giorni lavorativi a decorrere dalla richiesta al referente della Società da parte della Committente		
Unità di misura	Punto percentuale	**Fonte dati**	Mail di richiesta
Periodo di riferimento	Trimestrale precedente la rilevazione	**Frequenza di misurazione**	Trimestrale
Dati elementari da rilevare	• Data della singola richiesta di informazioni da parte della Committente *(Data_rich_inf)* • Data della singola risposta alle informazioni *(Data_risp_inf)* • Numero totale di richieste effettuate nel periodo di riferimento *(Ntotale_rich_inv)*		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le richieste inviate nel periodo di riferimento a seguito della mail della Committente		
Formula	$\mathrm{RR1} = \frac{\mathrm{Nrich_inv}(\mathrm{T_risposta} \le 5\,\text{giorni lavorativi})}{\mathrm{Ntotale_rich_inv}} x100$ dove: $\mathrm{T_risposta} = Data_risp_\mathrm{inf} - Data_rich_\mathrm{inf}$		
Regole di arrotondamento	Il valore RR1 va arrotondato al punto percentuale più vicino: - per difetto se la parte decimale è <= 0,5; - per eccesso se la parte decimale è > 0,5.		
Valore di soglia	= 100%		
Azioni contrattuali	Per RR1 < valore soglia, si applica una penale dello 0,5 per mille dell'importo complessivo contrattuale per ogni punto percentuale di scostamento in diminuzione dal valore soglia.		
Eccezioni	Nessuna		

8.2 DIP – DISPONIBILITA' DEL PORTALE

Caratteristica	Affidabilità	**Sottocaratteristica**	Tolleranza ai guasti
Aspetto da valutare	Disponibilità del Portale – DIP		
Sistema di gestione delle misure	La disponibilità viene misurata contando il numero dei fermi non programmati del Portale e la loro durata, nell'arco della finestra di erogazione del servizio. L'indicatore relativo alla disponibilità dei sistemi riguarda la disponibilità del portale necessaria all'erogazione del servizio di ricerca online da parte dell'utente finale e non quindi la disponibilità di un singolo elemento del sistema.		
Unità di misura	Punto percentuale	**Fonte dati**	Report fornitore
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	**Frequenza di misurazione**	Trimestrale
Dati elementari da rilevare	• Numero totale di fermi del Portale osservati nel periodo di riferimento (*NTfermi*) • Data e ora e minuti di inizio fermo - (*Data_fermo*) • Data e ora e minuti di riattivazione del sito - (*Data_riatt*) • Tempo totale di disponibilità prevista del sito nel periodo di riferimento che tiene conto dei fermi programmati (*Tempo_totale*)		
Regole di campionamento	Vanno considerati i fermi non programmati rilevabili dal log di sistema e/o dai registri di conduzione operativa. • Fermi occorsi e risolti nel periodo di osservazione corrente • Fermi occorsi nel periodo di osservazione precedente e risolti in quello corrente.		
Formula	$DIP = \frac{Tempo_totale - \sum Durata_fermo}{Tempo_totale} \times 100$ dove: $Durata_fermo = Data_riatt - Data_fermo$		
Regole di arrotondamento	Il valore DIP va arrotondato alla frazione decimale di punto percentuale sulla base del secondo decimale: - per difetto se la parte decimale è <= 0,05; - per eccesso se la parte decimale è > 0,05.		
Valore di soglia	> = 99,5%		
Azioni contrattuali	Per DIP1 < valore soglia, si applica una penale dello 0,5 per mille per ogni punto percentuale di scostamento in diminuzione dal valore soglia.		

Caratteristica	Affidabilità	**Sottocaratteristica**	Tolleranza ai guasti
Eccezioni	Non vanno conteggiati i fermi programmati		