

**GARA A PROCEDURA APERTA AI SENSI DEL
D.LGS. 36/2023 E S.M.I., PER LA CONCLUSIONE DI
UN ACCORDO QUADRO PER OGNI LOTTO AVENTE
AD OGGETTO L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI
MANAGED SECURITY SERVICES DA REMOTO, DI
GOVERNANCE, ANALISI DEL RISCHIO E
CONTROLLO PER LE PUBBLICHE
AMMINISTRAZIONI (ID 2737)**

LOTTI 1 e 2

**APPENDICE 1 AL CAPITOLATO TECNICO
SPECIALE - INDICATORI DI QUALITA’**

Classificazione Consip: Ambito pubblico

Indice

1.	SCOPO DEL DOCUMENTO	3
2.	MATRICE DI CORRISPONDENZA INDICATORI DI QUALITÀ ED AZIONI CONTRATTUALI	4
3.	INDICATORI DI QUALITÀ	5
3.1.	IQ01 – Adeguatezza del personale impiegato nei ruoli contrattuali	5
3.2.	IQ02 – Impegni assunti in offerta tecnica	6
3.3.	IQ03 – Rispetto di una scadenza contrattuale	7
3.4.	IQ04 – Adeguatezza delle figure professionali proposte per la erogazione dei servizi	9
3.5.	IQ05 – Turnover del Personale impiegato nella fornitura	10
3.6.	IQ06 – Rilievi sulla fornitura	12
3.7.	IQ07 – Tempestività di attivazione degli interventi	13
3.8.	IQ08 – Corretta esecuzione dei collaudi	15
3.9.	IQ09 – Giorni di sospensione del collaudo	16
3.10.	IQ10 – Disponibilità dei servizi oggetto di fornitura e degli strumenti a supporto	18
3.11.	IQ11 – Percentuale di chiamate in ingresso gestite dal Service Desk	20
3.12.	IQ12 – Tempo di presa in carico delle richieste da parte del Service Desk	21
3.13.	IQ13 – Tempo di risoluzione delle richieste da parte del Service Desk	24
3.14.	IQ14 – Tempo di Avviso di Preallarme per incidenti di sicurezza	27
3.15.	IQ15 – Tempo di notifica dell'incidente di sicurezza	29
3.16.	IQ16 – Tempo di redazione della Relazione stato avanzamento	33
3.17.	IQ17 – Tempo di redazione della Relazione finale post risoluzione	34

1. SCOPO DEL DOCUMENTO

Il presente documento definisce i livelli di qualità minimi attesi della fornitura, attraverso la definizione degli obiettivi di qualità, la misura del loro raggiungimento e il dettaglio delle azioni contrattuali da applicare in caso di mancato rispetto dei valori soglia (indicatori di qualità).

In particolare, di seguito sono descritti gli indicatori di qualità relativi ai **Lotti 1 e 2**.

L'impresa potrà integrare i presenti indicatori nell'ambito dell'offerta tecnica presentata ai fini dell'aggiudicazione dell'Accordo Quadro, secondo i criteri indicati nel Capitolato d'Oneri.

Il mancato rispetto dei valori di soglia migliorativi sarà sanzionato con la penale "Mancato rispetto degli impegni assunti in offerta tecnica".

Si precisa che, su richiesta della Consip e/o dell'Amministrazione Contraente, il Fornitore dovrà fornire i dati elementari utilizzati per il calcolo degli indicatori.

Tali dati dovranno essere forniti in un formato elaborabile con i prodotti software di office automation in uso presso Consip e/o l'Amministrazione Contraente. Inoltre, il Fornitore dovrà mettere a disposizione di Consip e delle Amministrazioni Contraenti, senza oneri aggiuntivi, una piattaforma di monitoraggio per la fruizione dei suddetti contenuti.

Relativamente alle penali per ritardo, si precisa inoltre che deve considerarsi ritardo anche il caso in cui il Fornitore esegua le prestazioni relative allo specifico indicatore in modo anche solo parzialmente difforme dalle disposizioni di cui al Capitolato Tecnico e all'Offerta tecnica. In tal caso, le Amministrazioni applicheranno al Fornitore le penali di cui allo specifico indicatore sino alla data in cui la fornitura inizierà ad essere eseguita in modo effettivamente conforme, fatto salvo il risarcimento del maggior danno.

Si precisa che:

- con la dizione giorni lavorativi si intendono i giorni lavorativi dal lunedì al sabato;
- con la dizione mese e/o trimestre viene indicato il mese e/o il trimestre 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.

2. MATRICE DI CORRISPONDENZA INDICATORI DI QUALITÀ ED AZIONI CONTRATTUALI

Indicatori di Qualità	Azione Contrattuale	
	Rilievo	Penale
IQ01 – Adeguatezza del personale impiegato nei ruoli contrattuali		X
IQ02 – Impegni assunti in offerta tecnica		X
IQ03 – Rispetto di una scadenza contrattuale		X
IQ04 – Adeguatezza delle figure professionali proposte per la erogazione dei servizi	X	
IQ05 – Turnover del Personale impiegato nella fornitura		X
IQ06 – Rilievi sulla fornitura		X
IQ07 – Tempestività di attivazione degli interventi		X
IQ08 – Corretta esecuzione dei collaudi	X	
IQ09 – Tempo di sospensione del collaudo		X
IQ10 – Disponibilità dei servizi oggetto di fornitura e degli strumenti a supporto		X
IQ11 – Percentuale di chiamate in ingresso gestite dal Service-Desk		X
IQ12 – Tempo di presa in carico delle richieste da parte del Service-Desk		X
IQ13 – Tempo di risoluzione delle richieste da parte del Service-Desk		X
IQ14 – Tempo di Avviso Preallarme per incidenti di sicurezza		X
IQ15 – Tempo di Notifica incidenti di sicurezza		X
IQ16 – Tempo di Redazione della Relazione finale		X
IQ 17 - Tempo di redazione della Relazione finale post risoluzione		X

3. INDICATORI DI QUALITÀ

3.1. IQ01 – Adeguatezza del personale impiegato nei ruoli contrattuali

L'indicatore misura il numero di risorse nei ruoli di Responsabile unico delle attività contrattuali (RUAC dell'Accordo Quadro e RUAC del Contratto esecutivo) e di Responsabili tecnici per l'erogazione dei servizi che, nel corso della fornitura, Consip o l'Amministrazione Contraente abbia ritenuto non rispondente al profilo professionale richiesto nel Capitolato Tecnico Generale, richiedendone la sostituzione.

Aspetto da valutare	Numero di risorse ritenute inadeguate		
Unità di misura	Risorsa inadeguata	Fonte dati	E-mail, Lettere, Verbalì
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	N_{ris_inad} = Numero di risorse sostituite per inadeguatezza su richiesta di Consip o dell'Amministrazione		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IQ01 = N_{ris_inad}$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$IQ01 = 0$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore soglia comporterà <u>per la sostituzione del RUAC dell'Accordo Quadro rispetto al valore soglia</u> l'applicazione della penale "Ruoli contrattuali dell'Accordo quadro inadeguati" pari a € 5.000,00 (cinquemila/00). Il mancato rispetto del valore soglia comporterà <u>per ogni risorsa sostituita rispetto al valore soglia</u> l'applicazione della penale "Ruoli contrattuali del Contratto esecutivo inadeguati" pari allo 0,6‰ (zerovirgolasei per mille) dell'importo del Contratto esecutivo.		
Applicazione	Consip e Amministrazione contraente		

Eccezioni	Nessuna
------------------	---------

3.2. IQ02 – Impegni assunti in offerta tecnica

L'indicatore di qualità verifica il numero di impegni assunti dal Fornitore in offerta tecnica, afferenti obbligazioni contrattuali non adempiute nei tempi e/o nei modi rappresentati nel Contratto esecutivo e relativi allegati e/o tracciati sui Piani di lavoro, qualora non presidiate da specifici indicatori.

Aspetto da valutare	Numero di impegni assunti dal Fornitore in offerta tecnica non adempiuti		
Unità di misura	Impegno	Fonte dati	E-mail, Lettere, Verbalì
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione (1)	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	N_IMP = Numero impegni assunti dal Fornitore in offerta tecnica non adempiuti		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IQ02 = N_IMP$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$IQ02 = 0$		
Azioni contrattuali	Ogni incremento rispetto al valore di soglia comporterà l'applicazione della penale “Mancato rispetto degli impegni assunti in offerta tecnica” , pari allo 0,6‰ (zerovirgolasei per mille) dell'importo del Contratto esecutivo.		
Applicazione	Amministrazione Contraente		
Eccezioni	Nessuna		

(1) Ai fini della verifica dell'impegno assunto in offerta tecnica da parte del fornitore in relazione al criterio di merito C02 – “Flessibilità e organizzazione del lavoro”, il periodo di riferimento per la rilevazione dell'indicatore è posto entro i 3 mesi successivi alla stipula dell'Accordo Quadro.

3.3. IQ03 – Rispetto di una scadenza contrattuale

L'indicatore misura il rispetto di scadenze temporali derivanti dalla documentazione contrattuale (dell'Accordo Quadro e del Contratto Esecutivo), inclusa l'offerta tecnica del fornitore, e/o pianificate in un piano di lavoro approvato. La penale prevista nel presente paragrafo riveste carattere residuale rispetto ad altre penali da ritardo espressamente normate nell'Accordo Quadro e relativi allegati, nonché nel Contratto Esecutivo.

A titolo esemplificativo e non esaustivo si rappresentano di seguito alcuni documenti, il cui ritardo nella trasmissione può determinare l'applicazione di penali:

- Piano di presa in carico e startup;
- Piani di qualità generale e specifico;
- Piani di lavoro di ciascun servizio;
- Piano di migrazione, ove previsto;
- Piano di trasferimento di know-how;
- Deliverable previsti nel piano di lavoro;
- Reportistica sui livelli di servizio per le Amministrazioni.

L'indicatore misura anche il rispetto delle tempistiche stabilite da Consip relativamente alle verifiche di cui al par. 13 del Capitolato Tecnico Generale.

Aspetto da valutare	Rispetto di una scadenza contrattuale		
Unità di misura	Giorni lavorativi	Fonte dati	Comunicazioni, Note Amministrazione, Verbali di riunioni
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Ad evento all'interno del periodo di riferimento
Dati da rilevare	Per ciascuna scadenza vanno rilevati - Data prevista (data_prev) - Data effettiva (data_eff)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IQ03 = data_eff - data_prev$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$IQ03 = 0$		

Azioni contrattuali	Ogni giorno lavorativo di ritardo rispetto al valore soglia comporterà l'applicazione della penale “Mancato rispetto di una scadenza contrattuale dell’Accordo Quadro”, pari a € 5.000,00 (cinquemila/00). Ogni giorno lavorativo di ritardo rispetto al valore soglia comporterà l'applicazione della penale “Mancato rispetto di una scadenza contrattuale del Contratto esecutivo”, pari allo 0,6‰ (zerovirgolasei per mille) dell'importo del Contratto esecutivo.
Applicazione	Consip e Amministrazione Contraente
Eccezioni	Nessuna

3.4. IQ04 – Adeguatezza delle figure professionali proposte per la erogazione dei servizi

L'indicatore misura il numero di figure professionali impiegate nell'erogazione dei servizi (diversi da Responsabile unico delle attività contrattuali e Responsabili tecnici per l'erogazione dei servizi) che, nel corso della fornitura, l'Amministrazione Contraente abbia ritenuto non rispondenti al profilo professionale richiesto nell'Appendice 2 Figure Professionali, richiedendone la sostituzione.

Aspetto da valutare	Numero di risorse impiegate nella erogazione del servizio ritenute dall'Amministrazione non rispondenti ai requisiti		
Unità di misura	Risorsa inadeguata	Fonte dati	E-mail, Lettere, Verbalì
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	N_{ris_inad} = Numero di risorse sostituite su richiesta dell'Amministrazione perché non rispondenti ai requisiti		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IQ04 = N_{ris_inad}$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$IQ04 = 1$		
Azioni contrattuali	Verrà emesso un Rilievo sulla fornitura per ogni risorsa eccedente il valore di soglia, incrementando l'indicatore IQ06 – Rilievi sulla fornitura .		
Applicazione	Amministrazione Contraente		
Eccezioni	Nessuna		

3.5. IQ05 – Turnover del Personale impiegato nella fornitura

L'indicatore misura il numero di sostituzioni delle risorse impiegate (inclusi il RUAC e responsabili tecnici dell'erogazione del servizio), su iniziativa del Fornitore e non autorizzate dall'Amministrazione Contraente.

Aspetto da valutare	Numero di risorse sostituite su iniziativa del Fornitore		
Unità di misura	Risorse	Fonte dati	E-mail lettere verbali
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	Numero risorse sostituite su iniziativa del Fornitore (<i>Nrisorse_sostituite</i>)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IQ05 = Nrisorse_sostituite$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$IQ05 = 1$		
Azioni contrattuali	Ogni risorsa aggiuntiva rispetto al valore soglia comporterà l'applicazione della penale " Eccesso di turnover del personale impiegato nella fornitura " pari a € 1.000,00 (mille/00).		
Applicazione	Amministrazione Contraente		

Eccezioni	• Eventuali sostituzioni finalizzate ad un migliore funzionamento dei servizi/attività, purché preventivamente approvate dai referenti dell'Amministrazione, non contribuiscono al raggiungimento del valore soglia. • Eventuali sostituzioni operate a fronte di dimissioni/licenziamento di risorse impegnate nell'erogazione dei servizi non contribuiscono al raggiungimento del valore soglia <u>purché sia rispettata almeno una delle seguenti condizioni:</u> a) ciascuna sostituzione deve essere preventivamente approvata dall'Amministrazione; b) ciascuna dimissione sia opportunamente documentata.
------------------	--

3.6. IQ06 – Rilievi sulla fornitura

L'indicatore di qualità conteggia le non conformità rilevate, dall'Amministrazione Contraente, tramite rilievo per obbligazioni contrattuali non adempiute nei tempi e nei modi rappresentati nella documentazione contrattuale, siano esse presidiate da specifici indicatori o meno.

Aspetto da valutare	Numero di rilievi emessi per non conformità della fornitura afferenti obbligazioni contrattuali non adempiute nei tempi e/o nei modi rappresentati nel Contratto esecutivo e relativi allegati e/o tracciati sui Piani di lavoro		
Unità di misura	Rilievo sulla fornitura	Fonte dati	Comunicazioni Note di rilievo
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	$N_rilievi_form$ = Numero rilievi emessi sulla fornitura		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IQ06 = N_rilievi_form$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$IQ06 = 3$		
Azioni contrattuali	Per ogni rilievo eccedente la soglia prevista per l'indicatore, si applicherà la penale “Eccesso di rilievi sulla fornitura” pari allo 0,6‰ (zerovirgolasei per mille) dell'importo del Contratto esecutivo.		
Applicazione	Amministrazione Contraente		
Eccezioni	Nessuna		

3.7. IQ07 – Tempestività di attivazione degli interventi

L'indicatore misura la tempestività di attivazione degli interventi relativi ai servizi di supporto specialistico previsti nel Contratto Esecutivo, a partire dalla richiesta dell'Amministrazione.

L'indicatore si applica all'attivazione degli interventi del servizio LxS12 - Supporto specialistico.

Aspetto da valutare	Tempo di attivazione degli interventi a partire dalla richiesta dell'Amministrazione		
Unità di misura	Giorni lavorativi	Fonte dati	Strumenti di comunicazione E-mail, lettere, verbali
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	Per ciascun intervento vanno rilevati - Data della richiesta di attivazione di un intervento (Data_rich_int) (1) - Data di attivazione dell'intervento (Data_attiv_int) (2)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IQ07 = \sum_{j=1}^{NTotale_interv} (ritardo_attiv_j)$ Dove: $T_attiv_j = Data_attiv_interv_j - Data_rich_interv_j$ $T_max_attiv = 5$ giorni lavorativi $ritardo_attiv_j = 0$ se $T_attiv_j \leq T_max_attiv$ $ritardo_attiv_j = T_attiv_j - T_max_attiv$ se $T_attiv_j > T_max_attiv$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$IQ07 = 2$		
Azioni contrattuali	Ogni giorno lavorativo di ritardo aggiuntivo rispetto al valore soglia o frazione, comporterà l'applicazione della penale "Ritardo"		

	nell'attivazione degli interventi" pari allo 0,6‰ (zerovirgolasei per mille) del valore complessivo del Servizio LxS12 - Supporto specialistico nell'ambito del Contratto Esecutivo.
Applicazione	Amministrazione Contraente
Eccezioni	Nessuna

- (1) Per Data della richiesta di attivazione di un intervento si intende la data della comunicazione, da parte dell'Amministrazione, dell'intervento/attività da effettuare.
- (2) Per Data di attivazione dell'intervento si può intendere:
- a) in caso di attività da eseguire in modalità a richiesta e a consumo, la data di presentazione dei curriculum vitae proposti
 - b) in caso di attività da eseguire in modalità progettuale a corpo, la data di comunicazione del nominativo o di invio del curriculum vitae del referente per il progetto.

3.8. IQ08 – Corretta esecuzione dei collaudi

L'indicatore misura l'affidabilità per i servizi richiesti, in relazione ai casi di test i con esito negativo in fase di collaudo.

L'indicatore si applica al Collaudo funzionale e di configurazione.

Aspetto da valutare	Casi di test eseguiti con esito negativo eseguiti durante la fase di collaudo.		
Unità di misura	Casi di test eseguiti in collaudo con esito negativo	Fonte dati	Documentazione di collaudo Piani di test
Periodo di riferimento	Durata della fase di collaudo	Frequenza di misurazione	Al termine del collaudo
Dati da rilevare	Numero casi di test in fase di collaudo che hanno dato esito negativo (Ntest_notok)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IQ08 = Ntest_notok$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$IQ08 = 0$		
Azioni contrattuali	Ogni valore eccedente quello di soglia comporterà l'emissione di un Rilievo sulla fornitura incrementando l'indicatore IQ06 – Rilievi sulla fornitura .		
Applicazione	Amministrazione Contraente e Consip		
Eccezioni	Nessuna		

3.9. IQ09 – Giorni di sospensione del collaudo

L'indicatore misura il numero di giorni complessivo di sospensione del collaudo di un servizio per cause imputabili al Fornitore.

L'indicatore si applica al Collaudo funzionale e di configurazione.

Aspetto da valutare	Numero di giorni complessivo di sospensione del collaudo di un servizio per cause imputabili al Fornitore		
Unità di misura	Giorni lavorativi	Fonte dati	Lettera di sospensione del collaudo Lettera di ripresa del collaudo
Periodo di riferimento	Durata della fase di collaudo	Frequenza di misurazione	Al termine del collaudo
Dati da rilevare	Numero di giorni di sospensione del collaudo (<i>Nsosp</i>)		
Regole di campionamento	Si applica a tutte le sospensioni del collaudo)		
Formula	$IQ09 = Nsosp$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$IQ09 = 0$		
Azioni contrattuali	Per il collaudo funzionale da parte di Consip: per ogni giorno lavorativo eccedente la soglia, Consip applicherà la penale “Eccesso di giorni di sospensione del collaudo” pari a € 5.000,00 (cinquemila/00). Per il collaudo di configurazione da parte dell'Amministrazione: per ogni giorno lavorativo eccedente la soglia, l'Amministrazione applicherà la penale “Eccesso di giorni di sospensione del collaudo” pari allo 0,6‰ (zerovirgolasei per mille) dell'importo complessivo del Contratto esecutivo.		
Applicazione	Consip e Amministrazione Contraente		

Eccezioni	Nessuna
------------------	---------

3.10. IQ10 – Disponibilità dei servizi oggetto di fornitura e degli strumenti a supporto

L'indicatore misura la disponibilità dei singoli servizi richiesti dall'Amministrazione e degli strumenti di supporto resi disponibili dal Fornitore per l'erogazione dei servizi stessi per l'intera durata contrattuale tra cui:

- Strumenti e tecnologie a supporto dei Managed Security Services erogati da remoto, anche in modalità Cloud SaaS:
 - Security Operation Center (SOC);
 - Next Generation Firewall (NGFW);
 - Web Application Firewall & API Protection;
 - Secure Web Gateway (SWG);
 - Secure E-mail Gateway (SEG);
 - Cloud Access Security Broker (CASB);
 - Zero Trust Network Access (ZTNA);
 - End Point Protection (EPP);
 - Server Protection Platform (SPP);
 - Anti-Advanced Persistent Threat (anti-APT);
 - Threat Intelligence & Vulnerability Data Feed;
 - Sistema di Trouble Ticketing del Service Desk;
 - Piattaforma di monitoraggio.
 - Cruscotto di avanzamento della fornitura

Aspetto da valutare	Tempo di disponibilità della infrastruttura (hardware e software) per la erogazione dei servizi oggetto di fornitura e degli strumenti a supporto.		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Strumenti di monitoraggio e controllo (i.e. Sistema di Trouble Ticketing, SLAM ...)
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Mensile
Dati da rilevare	• M= numero totale di disservizi riscontrati nel periodo di riferimento; • dj = durata, espressa in minuti, del disservizio j-esimo, calcolata all'interno della finestra temporale di erogazione del servizio.		

Regole di campionamento	Nessuna
Formula	$IQ10 = (1 - (T_down/T_tot)) \times 100$ Dove $T_down = \sum_{j=1}^M dj$ con $T_tot = (24 \times 60 \times 365) / 12$.
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato: • alla seconda cifra decimale per difetto se la parte decimale è $\leq 0,005$ • alla seconda cifra decimale per eccesso se la parte decimale è $> 0,005$
Valore di soglia	$IQ10 = 99,98\%$
Azioni contrattuali	Per ogni 0,01% (zerovirgolazero uno per cento) in diminuzione rispetto al valore soglia, si applicherà la penale “Indisponibilità dei servizi oggetto di fornitura”: • per i servizi Managed Security Services pari allo 0,6‰ (zerovirgolasei per mille) dell'importo complessivo del servizio di riferimento nel Contratto esecutivo; • per il Sistema di Trouble Ticketing del Service Desk e per la piattaforma di monitoraggio è pari allo 0,6‰ (zerovirgolasei per mille) dell'importo complessivo del Contratto esecutivo.
Applicazione	Amministrazione Contraente
Eccezioni	La misura del valore di soglia è al netto dei fermi programmati

3.11. IQ11 – Percentuale di chiamate in ingresso gestite dal Service Desk

Con questo indicatore si misura il numero di chiamate telefoniche che hanno ottenuto risposta entro il tempo stabilito contrattualmente.

Aspetto da valutare	Tempo che intercorre tra la richiesta di contatto con l'operatore e il contatto. Per richiesta di contatto si intende l'ingresso della chiamata telefonica in coda operatore.		
Unità di misura	Percentuale	Fonte dati	Piattaforma Telefonica
Periodo di osservazione	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	- Numero di chiamate totali in ingresso nell'arco del periodo di osservazione (CROT) - Numero di chiamate connesse con l'operatore entro 60" (sessanta secondi) (CRON)		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le chiamate nel periodo preso in esame		
Formula	$IQ11 = \frac{CRON}{CROT} \times 100$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato all'unità: - per difetto se la parte decimale è ≤ 0,5; - per eccesso se la parte decimale è > 0,5.		
Valore di soglia	IQ11= 95%		
Azioni contrattuali	Per ogni punto percentuale in diminuzione rispetto al valore soglia, si applicherà la penale " Eccesso di ritardo delle chiamate in ingresso gestite dal Service Desk " pari allo 0,6‰ (zerovirgolasei per mille) dell'importo complessivo del Contratto esecutivo.		
Applicazione	Amministrazione Contraente		
Eccezioni	NA		

3.12. IQ12 – Tempo di presa in carico delle richieste da parte del Service Desk

L'indicatore misura la tempestività di presa in carico delle richieste multicanale ricevute da parte del Service Desk e relative a:

- richiesta informazioni;
- malfunzionamenti;
- segnalazioni di incidenti di sicurezza;

Aspetto da valutare	Tempo di presa in carico della singola richiesta		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Strumenti di monitoraggio e controllo (i.e. Sistema di Trouble Ticketing, SLAM ...)
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati elementari da rilevare	- Data e Ora (hh/mm/ss) dell'invio della richiesta (<i>Data_invio_ric</i>) - Data Ora (hh/mm/ss) della effettiva presa in carico della richiesta (<i>Data_presaincarico_ric</i>) - Numero di richieste prese in carico (<i>N_richieste_presaincarico</i>) - Numero totale di richieste (<i>N_richieste</i>)		
Regole di campionamento	Vanno considerati: - I ticket iniziati e conclusi nel periodo di riferimento; - I ticket iniziati nel periodo di riferimento precedente e conclusi nel periodo di riferimento corrente.		
Formule	$IQ12 = \frac{N_richieste_presaincarico(T_presaincarico \leq 10 \text{ minuti})}{N_richieste} \times 100$ dove: $T_presaincarico = Data_presaincarico_ric - Data_invio_ric$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato all'unità: - per difetto se la parte decimale è $\leq 0,5$; - per eccesso se la parte decimale è $> 0,5$.		
Valore di soglia	$IQ12 = 95\%$		
Azioni contrattuali	Ogni punto percentuale in diminuzione rispetto al valore soglia. comporterà l'applicazione della penale “Eccesso di tempo di presa in carico delle richieste da parte del Service Desk” pari allo 0,6‰ (zerovirgolasei per mille) dell'importo complessivo del Contratto esecutivo		
Applicazione	Amministrazione Contraente		

Eccezioni	Nessuna
------------------	---------

3.13. IQ13 – Tempo di risoluzione delle richieste da parte del Service Desk

L'indicatore misura la tempestività nell'esecuzione delle attività necessarie alla risoluzione delle segnalazioni ricevute tramite il servizio di Service Desk e relative ad anomalie/malfunzioni e/o richiesta di informazioni. Sono comprese le richieste aperte in automatico dagli Strumenti di monitoraggio e controllo.

Per la rilevazione dell'indicatore di qualità si fa riferimento al tempo di risoluzione massimo ed effettivo, ed è misurato dal momento dell'apertura di ciascun ticket fino alla sua chiusura tecnica, al netto del tempo durante il quale ciascun ticket è posto in pending.

Per la rilevazione dell'indicatore sono conteggiati i ticket chiusi nel periodo di riferimento.

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

- Priorità 0: problema relativo ad incidente di sicurezza;
- Priorità 1: problema di tipo bloccante, per cui è impedito agli utenti l'utilizzo dei servizi ed alle eventuali componenti funzionali dei singoli servizi;
- Priorità 2: problema per cui è impedito agli utenti l'utilizzo di una funzione del servizio in alcune specifiche condizioni (ad esempio per alcuni dati di input);
- Priorità 3: richiesta di tipo informativo per cui risulta difficoltoso per gli utenti l'utilizzo di una funzione del servizio o sono necessarie ulteriori informazioni (o materiale documentale a supporto) o richieste relative a problematiche amministrative/contrattuali.

Si precisa che la priorità inizialmente attribuita 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 alla stessa causa;
- 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 del problema	<i>T_limite</i> - Tempo massimo di risoluzione (ore lavorative)
Priorità 0	si applicano gli indicatori IQ14, IQ15, IQ16 e IQ17
Priorità 1	≤ 4 ore
Priorità 2	≤ 8 ore
Priorità 3	≤ 12 ore

Aspetto da valutare	Percentuale di richieste risolte entro i tempi massimi previsti, dipendenti dalla priorità attribuita alle richieste stesse.		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Strumenti di monitoraggio e controllo (i.e. Sistema di Trouble Ticketing, SLAM ...)
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati elementari da rilevare	- Data Ora (hh/mm/ss) della effettiva presa in carico (<i>Data_aper_ric</i>) - Data Ora (hh/mm/ss) della risoluzione (<i>Data_risol_ric</i>) - Tempo di pending complessivo (<i>T_pending</i>) - Numero totale di richieste (<i>N_richieste</i>)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formule	$IQ13i = \frac{N_{richieste}(T_{risoluzione} \leq T_{limite_Priorità})}{N_{richieste}} \times 100$ dove: <i>i</i> = 1,2,3 <i>T_risoluzione</i> = <i>Data_risol_ric</i> – <i>Data_aper_ric</i> - <i>T_pending</i>		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato all'unità: - per difetto se la parte decimale è ≤ 0,5; - per eccesso se la parte decimale è > 0,5.		
Valore di soglia	$IQ13_1 = 98\%$ $IQ13_2 = 96\%$ $IQ13_3 = 94\%$		
Azioni contrattuali	Per ogni 0,01% (zerovirgolazerouno per cento) in diminuzione rispetto al valore soglia di ciascun indicatore, si applicherà la penale “Eccesso del tempo di risoluzione delle richieste da parte del Service Desk” : - per l'indicatore IQ13₁ pari a € 500,00 (cinquecento/00). - per l'indicatore IQ13₂ pari a € 300,00 (trecento/00); - per l'indicatore IQ13₃ pari a € 100,00 (cento/00).		
Applicazione	Amministrazione Contraente		

Eccezioni	Nessuna
------------------	---------

3.14. IQ14 – Tempo di Avviso di Preallarme per incidenti di sicurezza

L'indicatore di qualità misura il rispetto del tempo di "Avviso di Preallarme" del Fornitore a fronte della segnalazione di incidenti di sicurezza al Service Desk sia da parte dell'Amministrazione che dagli strumenti di monitoraggio e controllo del Fornitore, come descritto nel capitolo 6 del Capitolato tecnico speciale.

L'indicatore si applica al processo di gestione degli incidenti di sicurezza ed in particolare alla fase di identificazione e analisi di un incidente che dovrà indicare se la segnalazione sia effettivamente riconducibile ad un incidente di sicurezza oppure si tratti di un falso positivo.

Tale investigazione si conclude con la trasmissione da parte del Fornitore al referente tecnico dell'Amministrazione del documento "Avviso Preallarme" o "pre-notifica" esplicativo dei primi elementi e della natura dell'incidente di sicurezza.

Aspetto da valutare	Rispetto di una scadenza per la consegna del documento "Avviso Preallarme"		
Unità di misura	ora solare	Fonte dati	Strumenti di monitoraggio e controllo (i.e. Sistema di Trouble Ticketing, SIEM ...)
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Ad evento all'interno del periodo di riferimento
Dati da rilevare	<i>Data_prev</i> = Data Ora segnalazione incidente (o data concordata tra Amministrazione e Fornitore per l'invio del documento) <i>Data_eff</i> = Data Ora di consegna effettiva		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IQ14 = Data_{eff} - Data_{prev}$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$IQ14 \leq 6$		

Azioni contrattuali	Per ogni ora solare o frazione di ritardo eccedente il valore di soglia si applicherà la penale “Mancato rispetto del tempo di Avviso Preallarme per incidenti di sicurezza” pari all’ 1‰ (unopermille) dell’importo del Contratto esecutivo.
Applicazione	Amministrazione Contraente
Eccezioni	Nessuna

3.15. IQ15 – Tempo di notifica dell'incidente di sicurezza

L'indicatore di qualità misura il rispetto del tempo di "Notifica" del Fornitore a fronte della segnalazione al Service Desk, sia da parte dell'Amministrazione che dagli strumenti di monitoraggio e controllo del Fornitore, come descritto nel capitolo 6 del Capitolato tecnico speciale.

L'indicatore si applica al processo di gestione degli incidenti di sicurezza.

L'attività di notifica prende avvio successivamente alla fase di notifica dell'Avviso di Preallarme e si conclude con la trasmissione da parte del Fornitore al referente tecnico dell'Amministrazione del documento "Notifica dell'incidente di sicurezza".

La seguente tabella contiene la classificazione degli incidenti di sicurezza per livello di gravità:

Gravità dell'incidente sicurezza	di Descrizione
0 - HIGH	La gravità è di tipo HIGH se: • l'Amministrazione non è più in grado di fornire uno o più servizi ritenuti essenziali dall'Amministrazione stessa; e/o • dati/informazioni personali o proprietarie sono stati modificati, cancellati o esfiltrati; e/o • il ripristino dall'incidente non è possibile (ad esempio, dati sensibili esfiltrati e diffusi, non recuperabili a seguito di un evento ransomware).
1 - MEDIUM	La gravità è di tipo MEDIUM se non è di tipo HIGH e: • l'Amministrazione è in grado di erogare un servizio essenziale solo ad una parte dell'utenza; e/o • è stato rilevato l'accesso e l'esfiltrazione a dati/informazioni personali o proprietarie; e/o • il ripristino è possibile con tempistiche non note in quanto, ad esempio, sono necessarie risorse aggiuntive o supporto esterno.
2- LOW	La gravità è di tipo LOW se non è di tipo MEDIUM e: • l'Amministrazione può ancora fornire tutti i servizi essenziali a tutti gli utenti, ma risultano non ottimali in termini di efficienza; e/o • è stato rilevato l'accesso a dati/informazioni sensibili o proprietarie; e/o • il ripristino è possibile con tempistiche note, anche tramite risorse aggiuntive.
3 - NONE	La gravità è di tipo NONE se non è di tipo LOW e: • nessun effetto sulla capacità dell'Amministrazione di erogare i servizi agli utenti; e/o

	- nessuna informazione è stata oggetto di accesso non autorizzato, esfiltrazione, modifica o cancellazione; e/o - il tempo necessario per il ripristino è prevedibile con le risorse esistenti.
--	--

Nella tabella seguente si riportano i relativi tempi massimi di consegna del documento “Notifica dell’incidente di sicurezza” per livello di gravità dell’incidente di sicurezza.

Gravità dell’incidente di sicurezza	Tempo massimo di trasmissione delle segnalazioni della “Notifica dell’incidente di sicurezza” dalla data di Notifica dell’incidente di sicurezza
0 – HIGH	≤ 22 ore solari
1 – MEDIUM	≤ 34 ore solari
2 – LOW	≤ 36 ore solari
3 - NONE	≤ 48 ore solari

Aspetto da valutare	Rispetto della scadenza per la consegna del documento “Notifica dell’incidente di sicurezza”		
Unità di misura	ora solare	Fonte dati	Strumenti di monitoraggio e controllo (i.e. Sistema di Trouble Ticketing, SLAM ...)
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Ad evento all’interno del periodo di riferimento
Dati da rilevare	$Data_prev_j$ = Data Ora di consegna prevista $Data_eff_j$ = Data Ora di consegna effettiva $J= 0, 1, 2, 3$ = gravità dell’incidente di sicurezza		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IQ15_j = Data_eff_j - Data_prev_j$ $J= 0, 1, 2, 3$		

Regole di arrotondamento	Nessuna
Valore di soglia	$IQ15_j = 0$ $J = 0, 1, 2, 3$
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà per ogni ora solare di ritardo o frazione eccedente il valore di soglia comporterà l'applicazione della penale " Mancato rispetto del tempo di Notifica dell'incidente di sicurezza " pari all' 1,5‰ (unovirgolacinquepermille) dell'importo del Contratto esecutivo, sino ad una soglia massima di € 20.000,00.
Applicazione	Amministrazione Contraente
Eccezioni	Nessuna

3.16. IQ16 – Tempo di redazione della Relazione stato avanzamento

L'indicatore di qualità misura il rispetto del tempo della redazione della "Relazione stato avanzamento" da parte del Fornitore, come descritto nel capitolo 6 del Capitolato tecnico speciale.

L'indicatore si applica al processo di gestione degli incidenti di sicurezza.

L'attività di redazione della prima Relazione stato avanzamento prende avvio successivamente alla fase di Notifica dell'incidente di sicurezza e si conclude con la trasmissione da parte del Fornitore al referente tecnico dell'Amministrazione del documento "Relazione stato avanzamento".

La redazione della successiva Relazione stato avanzamento prende avvio dalla trasmissione dell'ultima Relazione stato avanzamento trasmessa e si conclude con la trasmissione da parte del Fornitore al referente tecnico dell'Amministrazione del suddetto documento sino a conclusione dell'incidente di sicurezza.

Per la classificazione degli incidenti di sicurezza per livello di gravità si faccia riferimento alla tabella presente nell'indicatore IQ15 – Notifica dell'incidente di sicurezza.

Nella tabella seguente si riportano i relativi tempi massimi di consegna del documento "Relazione finale dell'incidente di sicurezza" per livello di gravità dell'incidente di sicurezza.

Gravità dell'incidente di sicurezza	Tempo massimo di trasmissione della "Relazione stato avanzamento" dell'incidente di sicurezza
0 – HIGH	≤ 10 giorni solari
1 – MEDIUM	≤ 12 giorni solari
2 – LOW	≤ 13 giorni solari
3 - NONE	≤ 15 giorni solari

Aspetto da valutare	Rispetto di una scadenza per la trasmissione del documento Relazione stato avanzamento		
Unità di misura	giorno solare	Fonte dati	Strumenti di monitoraggio e controllo (i.e. Sistema di Trouble Ticketing, SLAM ...)
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Ad evento all'interno del periodo di riferimento

Dati da rilevare	$Data_prev_j$ = Data Ora di consegna prevista $Data_eff_j$ = Data Ora di consegna effettiva $J= 0, 1, 2, 3$ = gravità dell'incidente di sicurezza
Regole di campionamento	Nessuna
Formula	$IQ16_j = Data_eff_j - Data_prev_j$ $J= 0, 1, 2, 3$
Regole di arrotondamento	Nessuna
Valore di soglia	$IQ16_j = 0$ $J= 0, 1, 2, 3$
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà per ogni giorno solare di ritardo o frazione eccedente il valore di soglia comporterà l'applicazione della penale “Mancato rispetto del tempo consegna della Relazione stato avanzamento” pari 500,00 € .
Applicazione	Amministrazione Contraente
Eccezioni	Nessuna

3.17. IQ17 – Tempo di redazione della Relazione finale post risoluzione

L'indicatore di qualità misura il rispetto del tempo della redazione della “Relazione finale post risoluzione” da parte del Fornitore, come descritto nel capitolo 6 del Capitolato tecnico speciale.

L'indicatore si applica al processo di gestione degli incidenti di sicurezza.

L'attività di redazione della Relazione finale post risoluzione prende avvio dalla chiusura dell'incidente di sicurezza e si conclude con la trasmissione da parte del Fornitore al referente tecnico dell'Amministrazione del documento “Relazione finale post risoluzione”.

Aspetto da valutare	Rispetto di una scadenza per la trasmissione del documento "Relazione finale post risoluzione"		
Unità di misura	giorno solare	Fonte dati	Strumenti di monitoraggio e controllo (i.e. Sistema di Trouble Ticketing, SLAM ...)
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Ad evento all'interno del periodo di riferimento
Dati da rilevare	$Data_{prev_j}$ = Data Ora di consegna prevista $Data_{eff_j}$ = Data Ora di consegna effettiva		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IQ17 = Data_{eff} - Data_{prev}$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$IQ17 \leq 15$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà l'applicazione della penale " Mancato rispetto del tempo consegna della Relazione finale post risoluzione " pari 1.000,00 € .		
Applicazione	Amministrazione Contraente		
Eccezioni	Nessuna		