

CLASSIFICAZIONE CONSIP PUBLIC

APPENDICE 3 AL CAPITOLATO TECNICO

Indicatori di qualità della fornitura

INDICE

1	RIEPILOGO INDICATORI DI QUALITA'	3
2	INDICATORI DI QUALITA' PER IL GOVERNO DELLA FORNITURA	5
2.1	IQ01 – Tempestività nella consegna di deliverable e/o nell'esecuzione delle attività.....	5
2.2	IQ02 – Slittamento nell'inserimento/sostituzione di personale	6
2.3	IQ03 – Turn over del personale	7
2.4	IQ04 - Attivazione degli interventi	8
2.5	IQ05 – Numerosità dei rilievi sulla fornitura	9
3	INDICATORI DI QUALITÀ DEI SERVIZI OGGETTO DI FORNITURA.....	10
3.1	IQ06 – Test negativi in collaudo	10
3.2	IQ07 – Giorni di sospensione del collaudo	11
3.3	IQ08 – Difetti in esercizio per funzionalità utente.....	12
3.4	IQ09 – Case ricorsivi	13
3.5	IQ10 - Tempestività di ripristino dell'operatività delle applicazioni per categoria di malfunzionamento.....	14
3.6	IQ11 - Tempestività nell'esecuzione delle attività.....	16
3.7	IQ12 – Tempo di presa in carico delle richieste	18
3.8	IQ13 – Tempo di intervento e stima	19
3.9	IQ14 – Tempo di risoluzione	20
3.10	IQ15 - Tempo di presa in carico delle richieste	21
3.11	IQ16 – Tempo di intervento e stima	22
3.12	IQ17 – Ripristino dell'operatività dei sistemi	23
3.13	IQ18 – Tempo di presa in carico delle richieste	24
3.14	IQ19 – Tempo di completamento degli interventi	25
4	ARROTONDAMENTI	26

1 RIEPILOGO INDICATORI DI QUALITA'

Di seguito si trova una matrice di corrispondenza tra gli indicatori di qualità e le azioni contrattuali previste nel caso di non rispetto dei valori di soglia.

Lotto	Servizio	Indicatori di qualità	Azione contrattuale	
			Rilievo	Penale
Lotto 1 e Lotto 2	Governo della fornitura	IQ01 - Tempestività nella consegna di deliverable e/o nell'esecuzione delle attività		X
		IQ02 - Slittamento nell'inserimento/sostituzione di personale		X
		IQ03 - Turn over del personale	X	
		IQ04 - Attivazione degli interventi	X	
		IQ05 - Numerosità dei rilievi sulla fornitura		X
Lotto 1	Sviluppo Nuove Applicazioni/Progetti Manutenzione Evolutiva (MEV) Manutenzione Adeguativa (MAD)	IQ06 - Test negativi in collaudo	X	
		IQ07 - Giorni di sospensione del collaudo	X	
		IQ08 - Difetti in esercizio per funzionalità utente		X
	Manutenzione Correttiva (MAC)	IQ09 - Case Ricorsivi		X
		IQ10 - Tempestività di ripristino dell'operatività per categoria di malfunzionamento		X
	Conduzione applicativa	IQ11 - Tempestività nell'esecuzione delle attività		X
	Supporto Specialistico	IQ12 - Tempo di presa in carico delle richieste		X
		IQ13 - Tempo di intervento e stima		X
		IQ14 - Tempo di risoluzione		X
Lotto 2	Manutenzione HW	IQ15 - Tempo di presa in carico delle richieste		X
		IQ16 - Tempo di intervento		X
		IQ17 - Tempo di ripristino dell'operatività dei sistemi		X
	Supporto Specialistico	IQ12 - Tempo di presa in carico		X

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di sviluppo, conduzione, manutenzione e supporto del sistema informativo dell'AGCM - ID 1426

Appendice 3 - Indicatori di qualità della fornitura

		IQ13 - Tempo di intervento e stima		X
		IQ14 - Tempo di risoluzione problemi		X
	Gestione dei dispositivi di informatica d'utente	IQ18 - Tempo di presa in carico delle richieste		X
		IQ19 - Tempo di completamento degli interventi		X

2 INDICATORI DI QUALITA' PER IL GOVERNO DELLA FORNITURA

2.1 IQ01 - Tempestività nella consegna di deliverable e/o nell'esecuzione delle attività

L'indicatore misura la tempestività nella consegna di deliverable e/o nell'esecuzione delle attività in ottemperanza agli obblighi contrattuali o ai documenti di pianificazione approvati dall'Autorità.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Il rispetto di una scadenza (consegna/riconsegna di un deliverable della fornitura, attivazione di un servizio, esecuzione delle attività pianificate, ecc.) stabilita dal contratto e/o dal piano di lavoro approvato.		
Unità di misura	Giorno lavorativo	Fonte dati	Contratto, documenti di pianificazione, lettere, verbali
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Data prevista di consegna/riconsegna di un deliverable (<i>data_prev</i>) Data effettiva di consegna/riconsegna di un deliverable (<i>data_eff</i>) 		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le scadenze contrattuali relative nel periodo di riferimento corrente		
Formula	$IQ01 = data_eff - data_prev$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	IQ01=0		
Azioni contrattuali	Il superamento del valore di soglia comporta l'applicazione delle penali, come specificato nel contratto		
Eccezioni	Nessuna		

2.2 IQ02 - Slittamento nell'inserimento/sostituzione di personale

L'indicatore riguarda la tempestività nell'inserimento/sostituzione di risorse impiegate in modalità continuativa per l'erogazione dei servizi.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempo trascorso tra la richiesta dell'Autorità e l'inserimento della risorsa.		
Unità di misura	Giorno lavorativo	Fonte dati	Contratto, E-mail, lettere, verbali, consuntivazione mensile (Rendiconto risorse), fogli firma
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Data Richiesta inserimento¹ (<i>Data_rich_risorsa</i>) Data effettiva di inserimento² (<i>Data_inser_risorsa</i>) Tempo necessario all'Autorità per valutare la risorsa proposta dal Fornitore (<i>Tassenso</i>) Numero totale di risorse inserite/sostituite nel periodo di riferimento (<i>Tris_ins</i>) 		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le risorse inserite o sostituite nel periodo di riferimento a seguito di una richiesta dell'Autorità		
Formule	$IQ02 = \sum_{j=1}^{Tris_ins} ritardo_ins_j$ <p>dove:</p> $tempo_ins_j = Data_ins_risorsa_j - Data_rich_risorsa_j - T_assenso$ $ritardo_ins_j = 0 \quad \text{se } tempo_ins_j \leq 5 \text{ giorni lavorativi}$ $ritardo_ins_j = tempo_ins_j - 5 \quad \text{se } tempo_ins_j > 5 \text{ giorni lavorativi}$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	IQ02=0		
Azioni contrattuali	Il superamento del valore di soglia comporta l'applicazione delle penali, come specificato nel contratto		
Eccezioni	Nessuna		

¹ Per "Data richiesta inserimento" si intende la data in cui l'Autorità richiede l'inserimento di una risorsa nella fornitura.

² Per "Data Effettiva di inserimento" si intende la data in cui il Fornitore rende effettivamente disponibile la risorsa ritenuta idonea da parte dell'Autorità.

2.3 IQ03 - Turn over del personale

L'indicatore riguarda le sostituzioni operate dal Fornitore relative sia alle risorse impiegate in modalità continuativa nell'erogazione dei servizi sia alle risorse che rivestono ruoli di interfaccia verso l'Autorità.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Utilizzazione delle Risorse
Aspetto da valutare	Turn over: numero di risorse sostituite su iniziativa del Fornitore		
Unità di misura	Singola risorsa sostituita	Fonte dati	E-mail, lettere, verbali nonché eventuali sistemi di gestione della documentazione
Periodo di riferimento	Semestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Semestrale
Dati da rilevare	Numero risorse impegnate nell'erogazione dei servizi sostituite su iniziativa del Fornitore nel periodo di riferimento(<i>Nrisorse_sostituite</i>)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IQ03 = Nrisorse_sostituite$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	IQ03 \leq 2		
Azioni contrattuali	Il superamento del valore di soglia comporta l'emissione di un rilievo		
Eccezioni	<ul style="list-style-type: none"> ○ Eventuali sostituzioni finalizzate ad un migliore funzionamento dei servizi/attività, purché preventivamente condivise e approvate dai referenti dell'Autorità, non contribuiscono al mancato raggiungimento del valore soglia; ○ eventuali sostituzioni operate a fronte di dimissioni/licenziamento di risorse impegnate nell'erogazione dei servizi non contribuiscono al mancato raggiungimento del valore soglia <u>purché sia rispettata almeno una delle seguenti condizioni:</u> <ul style="list-style-type: none"> a) ciascuna sostituzione deve essere preventivamente condivisa e concordata con il referente dell'Autorità, come indicato nello schema di contratto; b) ciascuna dimissione sia opportunamente documentata. 		

2.4 IQ04 - Attivazione degli interventi

L'indicatore misura la tempestività di attivazione degli interventi relativi ai servizi di Sviluppo Nuove Applicazioni/Progetti, Manutenzione Evolutiva (MEV) e Manutenzione Adeguativa (MAD), per il Lotto 1, e Conduzione Progetti Tecnologici, per il Lotto 2, a partire dalla richiesta dell'Autorità.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Il tempo di attivazione degli interventi a partire dalla richiesta dell'Autorità		
Unità di misura	Giorno lavorativo	Fonte dati	E-mail, Lettere, verbali
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Data della richiesta di attivazione di un intervento da parte dell'Autorità (<i>Data_rich_int</i>)³ Data di attivazione dell'intervento (<i>Data_attiv_int</i>)⁴ Numero totale di interventi attivati nel periodo di riferimento (<i>Ntotale_interv</i>) 		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IQ04 = \sum_{j=1}^{N_{totale_interv}} ritardo_attiv_j$ <p>dove:</p> $T_attiv_j = Data_attiv_int_j - Data_rich_int_j$ $ritardo_attiv_j = 0 \quad \text{se } T_attiv_j \leq 5 \text{giorni_lavorativi}$ $ritardo_attiv_j = T_attiv_j - 5 \quad \text{se } T_attiv_j > 5 \text{giorni_lavorativi}$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	IQ04 =0		
Azioni contrattuali	Il superamento del valore di soglia comporta l'emissione di un rilievo		
Eccezioni	Nessuna		

³ Per data di richiesta di attivazione dell'intervento si intende la data di comunicazione da parte dell'Autorità di attivazione dell'intervento/attività da effettuare.

⁴ Per data di attivazione dell'intervento si intende la data di comunicazione del nominativo o di invio del curriculum del referente (es. Capo progetto) che seguirà la fase di definizione del progetto

2.5 IQ05 - Numerosità dei rilievi sulla fornitura

L'indicatore misura il numero di rilievi notificati al Fornitore tramite lettera/e di rilievo.

Ai fini della rilevazione del presente indicatore, saranno conteggiati sia 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 dall'Autorità.

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Efficacia
Aspetto da valutare	Numero di rilievi emessi per inadempimenti della fornitura: <ul style="list-style-type: none"> di carattere generale (pertanto tutti quelli sulla documentazione prodotta e non direttamente riconducibile ad un obiettivo) afferenti obbligazioni contrattuali non adempiute nei tempi e/o nei modi rappresentati nel contratto e suoi allegati e/o tracciati sui Piani di lavoro afferenti il mancato rispetto delle soluzioni proposte in sede di offerta, così come indicato nel capitolato 		
Unità di misura	Rilievo	Fonte dati	Lettera di rilievo
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	Numero Rilievi emessi sulla fornitura (<i>Nrilievi_forn</i>)		
Regole di campionamento	Si considerano tutti i rilievi sulla fornitura comunicati tramite nota di rilievo nel periodo di riferimento		
Formula	$IQ05 = Nrilievi_forn$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$IQ05 \leq 3$		
Azioni contrattuali	Il superamento del valore di soglia comporta l'applicazione delle penali così come specificato nel contratto		
Eccezioni	Si precisa che 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.		

3 INDICATORI DI QUALITÀ DEI SERVIZI OGGETTO DI FORNITURA

3.1 IQ06 - Test negativi in collaudo

Con questo indicatore si vogliono individuare i casi di test eseguiti (sia in modalità manuale che automatica) dal Fornitore con successo prima del rilascio, e che, se rieseguiti durante il collaudo, danno esito negativo.

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	Maturità
Aspetto da valutare	Casi di test eseguiti con esito negativo in collaudo		
Unità di misura	Casi di test eseguiti in collaudo con esito negativo	Fonte dati	Piano di Test - Realizzazione Verbale di collaudo
Periodo di riferimento	La durata della fase di collaudo dell'intervento	Frequenza di misurazione	Al termine del collaudo
Dati da rilevare	Numero casi di test dichiarato eseguiti con successo dal fornitore e che in collaudo hanno dato esito negativo (<i>Ntest_notok</i>)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IQ06 = Ntest_notok$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	IQ06 = 0		
Azioni contrattuali	Il superamento del valore di soglia comporta l'emissione di un rilievo per ogni centesimo o frazione eccedente il valore soglia		
Eccezioni	Nessuna		

3.2 IQ07 - Giorni di sospensione del collaudo

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

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	Maturità
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 solare	Fonte dati	Comunicazione formale di sospensione del collaudo Comunicazione formale di ripresa del collaudo
Periodo di riferimento	Fase di collaudo	Frequenza di misurazione	Al termine del collaudo
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Data di sospensione del collaudo ($Data_sospensione_j$) Data di ripresa del collaudo ($Data_ripresa_j$) Numero di sospensioni del collaudo ($NSosp_collaudo$) 		
Regole di campionamento	Si applica a tutte le sospensioni del collaudo (sia la prima che le successive)		
Formula	$IQ07 = \sum_{j=1}^{Nsosp_collaudo} (Data_ripresa_j - Data_sospensione_j)$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	IQ07 = 0		
Azioni contrattuali	Il superamento del valore di soglia comporta l'emissione di un rilievo per ogni giorno solare aggiuntivo rispetto al valore di soglia limite		
Eccezioni	Nessuna		

3.3 IQ08 - Difetti in esercizio per funzionalità utente

Per ogni intervento/progetto di sviluppo rilasciato in esercizio, l'indicatore rileva il numero di difetti evidenziati nel periodo di riferimento.

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	Maturità
Aspetto da valutare	Difetti in esercizio per un intervento/progetto		
Unità di misura	Numero difetti	Fonte dati	Strumento di tracciatura degli interventi Strumenti di gestione delle applicazioni Lettere di rilievo, verbali
Periodo di riferimento	Fase di avvio in esercizio (tre mesi)	Frequenza di misurazione	Al termine del periodo di riferimento
Dati da rilevare	Numero totale di difetti dell'intervento/progetto rilevati durante il periodo di riferimento (<i>N_difetti_obiettivo</i>)		
Regole di campionamento	Vanno considerati tutti i difetti rilevati durante il periodo di riferimento sulle funzionalità rilasciate in esercizio.		
Formule	$IQ08 = N_difetti_obiettivo$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$IQ08 \leq 5$		
Azioni contrattuali	Il superamento del valore di soglia comporta l'applicazione delle penali così come specificato nel contratto		
Eccezioni	Nessuna		

3.4 IQ09 - Case ricorsivi

L'indicatore misura le segnalazioni di malfunzionamento che persistono dopo la chiusura di un intervento correttivo e si applica agli interventi di manutenzione correttiva delle applicazioni affidate in gestione,

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	Maturità
Aspetto da valutare	Numero di interventi di manutenzione correttiva segnalati sullo stesso modulo per lo stesso malfunzionamento (<i>Ncase_ricorsivi</i>)		
Unità di misura	Case recidivi	Fonte dati	Sistema di Trouble Ticketing, E-mail
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati elementari da rilevare	Numero di interventi di manutenzione correttiva sullo stesso modulo per lo stesso malfunzionamento (<i>Ncase_ricorsivi</i>)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formule	$IQ09 = Ncase_ricorsivi$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	IQ09=0		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà l'applicazione di penali		
Eccezioni	Nessuna		

compresi quelli che saranno eseguiti nel periodo di garanzia.

3.5 IQ10 - Tempestività di ripristino dell'operatività delle applicazioni per categoria di malfunzionamento

L'indicatore misura la tempestività di risoluzione dei malfunzionamenti e di ripristino dell'operatività delle applicazioni in esercizio e si applica agli interventi di manutenzione correttiva, compresi quelli che saranno eseguiti nel periodo di garanzia, ad esclusione del periodo di avvio in esercizio.

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).

Si precisa che la priorità inizialmente attribuita potrà comunque essere modificata su richiesta dei referenti dell'Autorità. 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'Autorità (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	Tempo massimo di risoluzione (ore lavorative)
Priorità 1	≤ 4 ore
Priorità 2	≤ 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 Trouble Ticketing, 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	Punto percentuale	Fonte dati	Strumento di Trouble Ticketing
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Avvio del processo di risoluzione del malfunzionamento: Data, ora e minuti apertura ticket (<i>Inizio_i</i>) Termine del processo di risoluzione del malfunzionamento: Data, ora e minuti chiusura ticket (<i>Termine_i</i>) Tempo di sospensione della risoluzione del malfunzionamento per ragioni non imputabili al Fornitore (<i>TS</i>) Numero totale di segnalazioni di malfunzionamento per categoria (<i>Tot_interv_i</i>) nell'intervallo di rilevazione 		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le segnalazioni aperte nel periodo di riferimento effettuate a fronte di malfunzionamenti del software rilevati in esercizio		
Formule	$IQ10(Priorità_i) = \frac{Num_interv_i(T_ripristino_i \leq T_{max_i})}{Tot_interv_i} \times 100$ <p>dove</p> $T_ripristino_i = Termine_i - Inizio_i - TS$ <p style="text-align: center;"><i>i=1,2</i></p>		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come già descritto nel paragrafo Arrotondamenti		
Valore di soglia	IQ10(Priorità _i) > =95% con i=1,2		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia, anche relativamente ad una sola categoria di malfunzionamento, comporterà l'applicazione di penali		
Eccezioni	Nessuna		

3.6 IQ11 - Tempestività nell'esecuzione delle attività

L'indicatore misura la tempestività delle attività di conduzione applicativa.

Tra le attività sono comprese, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, le richieste di modifiche alle configurazioni e le installazioni di nuovi sistemi ed apparati in configurazione standard.

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 sul sistema di Trouble Ticketing, 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 l'Autorità e riportato in un apposito piano di lavoro.

I tempi massimi di esecuzione delle attività sono i seguenti:

Classe	Tempo massimo di esecuzione
Classe 1	≤ 2 ore
Classe 2	≤ 4 ore
Classe 3	≤ 8 ore

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

Attività	Classe
Allineamento basi dati	3
Richiesta Backup	3
Richiesta Copia/Trasf. File	2
Richiesta Gestione Utenze	1
Richiesta Reset Password	1
Richiesta Restore	3

La lista completa sarà aggiornata ad inizio fornitura, in accordo con l'Autorità, e inserita nel Piano della Qualità Generale. Nel corso della durata contrattuale la lista sarà aggiornata su richiesta dell'Autorità, incrementandola con altre attività, anche attraverso l'aggiornamento dei sistemi di tracciatura degli interventi in uso.

Si precisa che:

- l'aggiornamento della lista ed il conseguente allineamento dei sistemi non è soggetto all'approvazione del Fornitore. Pertanto il Fornitore è tenuto a rispettare i tempi indicati dall'Autorità e prende atto che al rispetto di tali tempi è legata l'applicazione delle penali, come indicato nel Contratto;
- su richiesta dell'Autorità nonché in funzione di specifiche necessità e/o dell'evoluzione dei tool a supporto della conduzione operativa dei sistemi, l'associazione tra attività e classe potrà essere modificata;
- l'aggiornamento della lista da parte dell'Autorità non è soggetto a limitazioni. L'Autorità determinerà in fase di aggiornamento la classe di appartenenza dell'attività.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempestività nell'esecuzione delle attività di conduzione applicativa		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Sistema di Trouble Ticketing
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Numero di attività eseguite nei tempi prefissati (<i>Nattività_ok</i>) Numero totale di attività affidate al fornitore/schedulate e registrate nella piattaforma di monitoraggio (<i>Ntotale_attività_schedulate</i>) 		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IQ11 = \frac{Nattività_ok}{Ntotale_attività_schedulate} \times 100$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come già descritto nel paragrafo Arrotondamenti		
Valore di soglia	IQ11 ≥ 99%		
Azioni contrattuali	Il mancato raggiungimento dei valori di soglia sarà sanzionato con l'applicazione della penale		
Eccezioni	Nessuna		

3.7 IQ12 - Tempo di presa in carico delle richieste

L'indicatore misura la tempestività di presa in carico delle richieste relative al servizio di Supporto Specialistico per interventi di tipo pianificato e non.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempo di presa in carico della singola richiesta		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Sistema di Trouble Ticketing
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Data e Ora (hh/mm/ss) dell'assegnazione della richiesta di intervento Data Ora (hh/mm/ss) della effettiva presa in carico della richiesta di intervento Numero di richieste di intervento prese in carico ($N_{richieste_presaincarico}$) Numero totale di richieste di intervento ($N_{richieste}$) 		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formule	$IQ12 = \frac{N_{richieste_presaincarico}(T_{presaincarico} \leq 15 \text{ minuti})}{N_{richieste}} \times 100$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come già descritto nel paragrafo Arrotondamenti		
Valore di soglia	IQ12 >= 95%		
Azioni contrattuali	Il mancato raggiungimento del valore di soglia comporterà l'applicazione della penale.		
Eccezioni	Nessuna		

3.8 IQ13 - Tempo di intervento e stima

L'indicatore misura la tempestività di attivazione e della stima degli interventi relativi al Servizio di Supporto Specialistico per interventi pianificati.

Si precisa che la misura delle tempistiche di risoluzione di tali interventi avviene attraverso l'indicatore IQ01.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempo di intervento e stima della singola richiesta		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Sistema di Trouble Ticketing
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Numero di richieste di intervento in cui l'attivazione e la stima avviene entro 4 ore ($N_{richieste_intervento}$) Numero totale di richieste di intervento ($N_{richieste}$) 		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formule	$IQ13 = \frac{N_{richieste_intervento}(T_{presaincarico} \leq 8ore)}{N_{richieste}} \times 100$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come già descritto nel paragrafo Arrotondamenti		
Valore di soglia	IQ13 ≥ 95%		
Azioni contrattuali	Il mancato raggiungimento del valore di soglia comporterà l'applicazione della penale.		
Eccezioni	Nessuna		

3.9 IQ14 - Tempo di risoluzione

L'indicatore misura la tempestività nell'esecuzione delle attività relative al Servizio di Supporto Specialistico per interventi non pianificati.

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).

Si precisa che la priorità inizialmente attribuita potrà comunque essere modificata su richiesta dei referenti dell'Autorità.

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

Priorità del problema	Tempo massimo di risoluzione (ore lavorative)
Priorità 1	≤ 8 ore
Priorità 2	≤ 16 ore

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempo di risoluzione della singola richiesta		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Sistema di Trouble Ticketing
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> • Numero di richieste di intervento in cui l'attivazione e la stima avviene entro il tempo definito, a seconda della relativa priorità • Numero totale di richieste di intervento ($N_{richieste}$) 		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formule	$IQ14 = \frac{N_{richieste}(T_{risoluzione} \leq T_{limite})}{N_{richieste}} \times 100$ <p>dove T_{limite}=4 ore lavorative per richieste di priorità 1; T_{limite}=8 ore lavorative per richieste di priorità 2.</p>		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come già descritto nel paragrafo Arrotondamenti		
Valore di soglia	$IQ14 \geq 95\%$		
Azioni contrattuali	Il mancato raggiungimento del valore di soglia comporterà l'applicazione della penale.		
Eccezioni	Nessuna		

3.10 IQ15 - Tempo di presa in carico delle richieste

L'indicatore misura la tempestività di presa in carico delle richieste relative al servizio di Manutenzione HW.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempo di presa in carico della singola richiesta		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Sistema di Trouble Ticketing
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Data e Ora (hh/mm/ss) dell'assegnazione della richiesta di intervento Data Ora (hh/mm/ss) della effettiva presa in carico della richiesta di intervento Numero di richieste di intervento prese in carico ($N_{richieste_presaincarico}$) Numero totale di richieste di intervento ($N_{richieste}$) 		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formule	$IQ15 = \frac{N_{richieste_presaincarico}(T_{presaincarico} \leq 15 \text{ minuti})}{N_{richieste}} \times 100$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come già descritto nel paragrafo Arrotondamenti		
Valore di soglia	IQ15 ≥ 95%		
Azioni contrattuali	Il mancato raggiungimento del valore di soglia comporterà l'applicazione della penale.		
Eccezioni	Nessuna		

3.11 IQ16 - Tempo di intervento e stima

L'indicatore misura la tempestività di intervento e della stima degli interventi relativi al Servizio di Manutenzione hardware.

Per la rilevazione del livello di servizio si fa riferimento al tempo di intervento e stima, che varia in funzione della priorità associata al prodotto hardware oggetto dell'intervento di manutenzione (cfr. Appendice 4).

Priorità	Tempo massimo di risoluzione T_max (ore lavorative)
Priorità 1	≤ 4 ore
Priorità 2	≤ 8 ore

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempo di intervento e stima della singola richiesta		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Sistema di Trouble Ticketing
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Numero di richieste di intervento assegnate ($N_{richieste}$) Tempo massimo di intervento e stima previsto per il sistema oggetto di manutenzione (T_{max}) 		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formule	$IQ16 = \frac{N_{richieste}(T_{intervento} \leq T_{max})}{N_{richieste}} \times 100$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come già descritto nel paragrafo Arrotondamenti		
Valore di soglia	IQ16 ≥ 95%		
Azioni contrattuali	Il mancato raggiungimento del valore di soglia comporterà l'applicazione della penale.		
Eccezioni	Nessuna		

3.12 IQ17 - Ripristino dell'operatività dei sistemi

L'indicatore misura la tempestività nella risoluzione degli incident relativi ai sistemi in ambito relativi al servizio di Manutenzione Hardware. 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 nell'Appendice 4.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempestività nel ripristino dell'operatività		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Sistema di Trouble Ticketing
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Numero di incident risolti entro i tempi previsti (<i>Nincident_ok</i>) Numero totale di incident eseguiti (<i>Ntotale_incident</i>) 		
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	$IQ17 = \frac{Nincident_ok}{Nincident} \times 100$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come già descritto nel paragrafo Arrotondamenti		
Valore di soglia	IQ17 >= 96%		
Azioni contrattuali	Il mancato raggiungimento dei valori di soglia, anche relativamente ad una sola categoria, comporterà l'applicazione di penali		
Eccezioni	Nessuna		

3.13 IQ18 - Tempo di presa in carico delle richieste

L'indicatore misura la tempestività di presa in carico delle richieste relative al servizio di Gestione dei dispositivi di informatica d'utente.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempo di presa in carico della singola richiesta		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Sistema di Trouble Ticketing
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Data e Ora (hh/mm/ss) dell'assegnazione della richiesta Data Ora (hh/mm/ss) della effettiva presa in carico della richiesta Numero di richieste di intervento prese in carico ($N_{richieste_presaincarico}$) Numero totale di richieste di intervento ($N_{richieste}$) 		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formule	$IQ18 = \frac{N_{richieste_presaincarico}(T_{presaincarico} \leq 15 \text{ minuti})}{N_{richieste}} \times 100$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come già descritto nel paragrafo Arrotondamenti		
Valore di soglia	IQ18 >= 95%		
Azioni contrattuali	Il mancato raggiungimento del valore di soglia comporterà l'applicazione della penale.		
Eccezioni	Nessuna		

3.14 IQ19 - Tempo di completamento degli interventi

L'indicatore misura la tempestività nella risoluzione delle attività e degli interventi relativi ai dispositivi di informatica d'utente.

Ai fini della rilevazione del livello di servizio, si devono confrontare i tempi massimi di completamento degli interventi con quelli effettivi. Questi ultimi dovranno essere calcolati come l'intervallo di tempo tra l'apertura e la chiusura effettiva del ticket sul sistema di Trouble Ticketing, al netto dei tempi per l'eventuale intervento di fornitori terzi.

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

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempo di completamento degli interventi relativi ai dispositivi di informatica d'utente		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Sistema di Trouble Ticketing
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> Numero di interventi risolti entro il tempo massimo di 8 ore lavorative (<i>Ninterventi_ok</i>) Numero totale di problemi (<i>Ntotale_interventi</i>) 		
Regole di campionamento	Vanno considerati tutti gli interventi risolti nel periodo di riferimento corrente.		
Formule	$IQ19 = \frac{N_{interventi_ok}}{N_{totale_interventi}} \times 100$		
Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come già descritto nel paragrafo Arrotondamenti		
Valore di soglia	IQ19 >= 95%		
Azioni contrattuali	Il mancato raggiungimento del valore di soglia comporterà l'applicazione della penale.		
Eccezioni	Nessuna		

4 Arrotondamenti

Ai fini della misurazione dei requisiti di qualità, si precisa che eventuali centesimi dei valori percentuali rilevati, dovranno essere arrotondati ad una unica cifra decimale:

- per difetto se i centesimi sono < 5 ;
- per eccesso se i centesimi sono ≥ 5 .

Ad esempio:

- 15,05% diventa 15,1%
- 10,01% diventa 10,0%
- 10,49% diventa 10,5%
- 14,98% diventa 15,0%.