

ALLEGATO II - Livelli di servizio

RR1 - TEMPESTIVITÀ DI RISPOSTA ALLE RICHIESTE

Questo indicatore è applicabile al servizio Gartner for IT Executives CIO Signature e Essential.

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 dell'Impresa da parte della Committente		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Mail di richiesta
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati elementare da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> • Data della singola richiesta di informazioni da parte della Committente (<i>Data_rich_inf</i>) • Data della singola risposta alle informazioni (<i>Data_risp_inf</i>) • Numero totale di richieste effettuate nel periodo di riferimento (<i>Ntotale_rich_inv</i>) 		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le richieste inviate nel periodo di riferimento a seguito della mail della Committente		
Formula	$RR1 = \frac{N_{rich_inv}(T_{risposta} \leq 5 \text{ giorni lavorativi})}{N_{totale_rich_inv}} \times 100$ <p>Dove: $T_{risposta} = Data_risp_inf - Data_rich_inf$</p>		
Regole di arrotondamento	Il valore di RR1 va arrotondato al punto decimale più vicino: <ul style="list-style-type: none"> - Per difetto, se la parte decimale è $\leq 0,5$; - Per eccesso, se la parte decimale è $> 0,5$. 		
Valore di soglia	= 100%		
Azioni Contrattuali	Per $RR1 < \text{valore soglia}$, si applica una penale dell'un per mille per ogni punto percentuale di scostamento in diminuzione dal valore soglia		
Eccezioni	Nessuna		

Classificazione del documento: Consip Public

Procedura negoziata ai sensi dell'art. 63 del D. Lgs. n. 50/2016, finalizzata all'acquisizione di servizi di Banche Dati nel campo dell'Information & Communication Technology per INAIL - ID 2052

Allegato II – Livelli di servizio



DIP - DISPONIBILITÀ DEL PORTALE

Questo indicatore è applicabile al servizio Gartner for Technical Professional (GTP).

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 elementare da rilevare	<ul style="list-style-type: none">• Numero totale di fermi del portale osservati nel periodo di riferimento (NTfermi)• Data, ora e minuti di inizio fermo (Data_fermo)• Data, ora e minuti di riattivazione del Portale (Data_riatt)• Tempo totale di disponibilità prevista del Portale nel periodo di riferimento, che tiene conto dei fermi programmati (Tempo_totale)		
Regole di campionamento	Vanno considerati i fermi non programmati rilevabili dai log di sistema e/o dai registri di conduzione operativa. <ul style="list-style-type: none">• Fermi occorsi e risolti nel periodo di osservazione corrente• Fermi occorsi nel periodo di osservazione precedente e risolti in quello corrente		
Formula	$DIP = \frac{Tempo_totale - \sum Durata_fermo}{Tempo_totale} \times 100$ <p>Dove: Durata_fermo = Data_riatt - Data_fermo</p>		
Regole di arrotondamento	Il valore di DIP va arrotondato al punto decimale più vicino: <ul style="list-style-type: none">- Per difetto, se la parte decimale è ≤ 0,5;- Per eccesso, se la parte decimale è > 0,5.		
Valore di soglia	= 99,5%		
Azioni Contrattuali	Per DIP ≤ valore soglia, si applica una penale dell'un per mille per ogni punto percentuale di scostamento in diminuzione dal valore soglia		
Eccezioni	Non sono da conteggiarsi i fermi programmati		

Classificazione del documento: Consip Public

Procedura negoziata ai sensi dell'art. 63 del D. Lgs. n. 50/2016, finalizzata all'acquisizione di servizi di Banche Dati nel campo dell'Information & Communication Technology per INAIL - ID 2052

Allegato II – Livelli di servizio