

**APPENDICE AL CAPITOLATO TECNICO “PIATTAFORMA DYNATRACE E SERVIZI DI SUPPORTO PER IL
MONITORAGGIO DELLA SERVICE CONTROL ROOM DI INAIL – ID 2814”**

INDICATORI DI QUALITÀ



INDICE

1. Premessa	3
1.1 Arrotondamenti	3
1.2 Formato delle date da rilevare.....	3
2. Indicatori di qualità.....	4
2.1 PFI - Personale della fornitura inadeguato	4
2.2 IPP - Inadeguatezza del personale proposto.....	5
2.3 ISP - Inserimento/sostituzione del personale	6
2.4 TOP - Turn over del personale	7
2.5 RF - Rilievi sulla fornitura	8
2.6 DS - Disponibilità di sistema.....	9
2.7 DC - Difettosità in collaudo	11
2.8 TPC –Tempestività della presa in carico della segnalazione del malfunzionamento nell’ambito del servizio di manutenzione correttiva	12
2.9 TROI – Tempestività di Ripristino dell’Operatività in Esercizio nell’ambito del servizio di manutenzione correttiva	13



1. Premessa

Il presente documento definisce l'insieme degli Indicatori di Qualità della fornitura.

Il Fornitore è tenuto, per l'intera durata dei servizi, a rendicontare le misure degli Indicatori di qualità.

Si precisa che:

- ✓ per periodo di riferimento si intende l'arco di tempo entro il quale sono rilevati i dati necessari per misurare gli Indicatori di Qualità;
- ✓ per ore lavorative si intendono le ore comprese negli orari di servizio standard, che dovranno essere meglio specificati nel **Capitolato tecnico**, inclusi eventuali prolungamenti di orario richiesti;
- ✓ il giorno lavorativo è un giorno feriale, escludendo quindi il sabato, la domenica e le festività a carattere nazionale;
- ✓ per mese, trimestre e anno si indica il mese, il trimestre e l'anno di calendario nell'ambito della durata contrattuale.

La Committente si riserva, per la prima rilevazione degli Indicatori, di estendere o ridurre la durata dei relativi periodi di riferimento, dandone preavviso al Fornitore, al fine di far coincidere il termine dei periodi di riferimento con il termine del mese/trimestre/semestre solare. Di conseguenza anche l'ultimo periodo di riferimento potrà avere durata pari o inferiore ad un mese/trimestre/semestre solare.

1.1 Arrotondamenti

Ai fini della misurazione degli Indicatori di qualità, si precisa che, ad esclusione dei casi espressamente indicati, eventuali centesimi dei valori percentuali rilevati dovranno essere arrotondati ad una unica cifra decimale:

- per difetto se la seconda cifra decimale è < 5 ;
- per eccesso se la seconda cifra decimale è ≥ 5 .

Ad esempio:

- 15,06% diventa 15,1%
- 15,55% diventa 15,6%
- 10,01% diventa 10,0%
- 10,49% diventa 10,5%
- 14,98% diventa 15,0%.

1.2 Formato delle date da rilevare

In generale, il formato utilizzato per rilevare le date è il seguente: gg/mm/aaaa hh:mm:ss.

Si precisa che, nei casi in cui l'unità di misura sia espressa in giorni (lavorativi o solari), le date da rilevate devono avere il seguente formato: gg/mm/aaaa.



2. Indicatori di qualità

Di seguito sono riportati gli Indicatori di qualità utilizzati per la fornitura.

2.1 PFI - Personale della fornitura inadeguato

L'indicatore di qualità riguarda tutte le risorse impiegate nell'erogazione dei servizi, compresi i Referenti nonché eventuali risorse aggiuntive proposte.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Utilizzazione delle Risorse
Aspetto da valutare	Numero di risorse sostituite, perché non ritenute adeguate, su richiesta della Committente		
Unità di misura	Risorsa inadeguata	Fonte dati	E-mail, lettere, verbali, Strumenti resi disponibili dal Fornitore
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	Numero di: <ul style="list-style-type: none">o risorse impegnate nell'erogazione dei servizio Referenti della forniturao eventuali referenti aggiuntivi di cui è richiesta la sostituzione nel periodo di riferimento (A)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IQ02 = A$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$IQ02 \leq 1$		
Azioni contrattuali	Il superamento del valore di soglia comporta l'emissione di un rilievo per ogni sostituzione aggiuntiva rispetto al valore di soglia		
Eccezioni	Nessuna		



2.2 IPP - Inadeguatezza del personale proposto

L'indicatore di qualità riguarda tutte le risorse impiegate nell'erogazione dei servizi, compresi i Referenti nonché eventuali risorse aggiuntive proposte.

Caratteristica	Funzionalità	Sottocaratteristica	Adeguatezza
Aspetto da valutare	Inadeguatezza dei curricula delle risorse proposte		
Unità di misura	Curriculum vitae non adeguato	Fonte dati	E-mail, Scheda di attivazione, lettere, verbali, Strumenti resi disponibili dal Fornitore
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	Numero di curricula relativi a: <ul style="list-style-type: none">risorse proposte per l'erogazione dei servizi, di cui la Committente ritenga di valutare l'adeguatezzarisorse proposte per il ruolo di Referenti della fornituraeventuali risorse proposte quali referenti aggiuntivi non accettati nel periodo di riferimento (A)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	IQ03 = A		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	IQ03 \leq 1		
Azioni contrattuali	Il superamento dei valori di soglia comporta l'emissione di un rilievo per ogni curriculum aggiuntivo rispetto al valore di soglia, come specificato nel contratto		
Eccezioni	Nessuna		



2.3 ISP - Inserimento/sostituzione del personale

Con questo indicatore si misura la tempestività nell'inserimento/sostituzione di risorse impiegate nell'erogazione dei servizi, compresi i Referenti nonché eventuali risorse aggiuntive proposte.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Tempo trascorso tra la richiesta e l'inserimento/sostituzione della risorsa richiesta		
Unità di misura	Giorno lavorativo	Fonte dati	Contratto, e-mail, verbali, consuntivazione mensile, presenze presso i team (<i>eventuali fogli firma</i>), Strumenti resi disponibili dal Fornitore
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none">Data richiesta inserimento/sostituzione¹ (A)Data effettiva di inserimento/sostituzione² (B)Numero totale di risorse inserite/sostituite nel periodo di riferimento (C)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IQ04 = \sum_{j=1}^C ritardo_insj$ <p>dove:</p> <p>$durata_insj = B - A$</p> <p>$valorelimite_ins = 5$ giorni lavorativi</p> <p>$ritardo_insj = 0$ se $durata_insj \leq valorelimite_ins$</p> <p>$ritardo_insj = durata_insj - valorelimite_ins$ se $durata_insj > valorelimite_ins$</p>		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	IQ04 = 0		
Azioni contrattuali	Il superamento del valore di soglia comporta l'emissione di 1 rilievo per ogni giorno lavorativo di ritardo eccedente il valore di soglia		
Eccezioni	Nessuna		

¹ Per Data richiesta inserimento/sostituzione si intende la data in cui la Committente, dopo aver verificato l'idoneità della risorsa proposta, ne richiede l'inserimento nel team

² Per Data effettiva di inserimento/sostituzione si intende la data in cui il fornitore rende effettivamente disponibile presso il team la risorsa ritenuta idonea dalla Committente



2.4 TOP - Turn over del personale

Con questo Indicatore si misurano le sostituzioni operate dal Fornitore relative alle risorse impiegate nell'erogazione dei servizi, compresi i Referenti nonché eventuali risorse aggiuntive proposte.

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, Strumenti resi disponibili dal Fornitore
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	Numero di: <ul style="list-style-type: none">o risorse impegnate nell'erogazione dei servizio Referenti della forniturao eventuali referenti aggiuntivi sostituite su iniziativa del Fornitore nel periodo di riferimento (A)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	IQ05 = A		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	IQ05 \leq 1		
Azioni contrattuali	Il superamento dei valori di soglia comporta l'applicazione delle penali per ogni sostituzione aggiuntiva rispetto al valore di soglia, come specificato nel contratto		
Eccezioni	<ul style="list-style-type: none">o Eventuali sostituzioni finalizzate ad un migliore funzionamento dei servizi/attività, purché preventivamente condivise e approvate dalla Committente, non contribuiscono al superamento del valore di soglia.o Eventuali sostituzioni operate a fronte di dimissioni/licenziamento di risorse impegnate nell'erogazione dei servizi non contribuiscono al superamento del valore di 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 la Committente, come indicato nello schema di contratto;b) ogni dimissione/licenziamento siano opportunamente documentati.		



2.5 RF - Rilievi sulla fornitura

I rilievi conteggiati nella metrica sono quelli notificati al Fornitore tramite lettera/e di rilievo.

Ai fini della rilevazione del presente Indicatore sono conteggiati i rilievi afferenti i servizi oggetto della fornitura nonché eventuali rilievi per inadempimenti generici ovvero rilievi afferenti obblighi contrattuali non adempiuti nei tempi e nei modi stabiliti nel Capitolato Tecnico, nel Contratto, nell'Offerta tecnica e/o tracciati sul Piano di lavoro. La Committente si riserva di emettere rilievi anche in caso di reiterati inadempimenti nelle lavorazioni da parte dei team operativi (es. mancato rispetto di procedure gestionali e/o operative) ferme restando le azioni contrattuali connesse agli Indicatori di qualità operativi.

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Efficacia
Aspetto da valutare	Numero di rilievi emessi relativi ad inadempimenti della fornitura		
Unità di misura	Rilievo	Fonte dati	Lettere di rilievo, Strumenti resi disponibili dal Fornitore
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	Numero di rilievi emessi nel periodo di riferimento (A)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IQ06 = A$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$IQ06 \leq 4$		
Azioni contrattuali	Il superamento del valore di soglia comporta l'applicazione delle penali, come specificato nel contratto		
Eccezioni	Il primo periodo di riferimento decorre dalla Data di stipula e termina al completamento del primo trimestre solare dalla Data di inizio attività		



2.6 DS - Disponibilità di sistema

Con questo indicatore di misura la disponibilità della soluzione di monitoraggio proposta in offerta. La disponibilità della singola Soluzione e, per quanto riguarda la soluzione di monitoraggio, delle singole componenti di monitoraggio, si calcola come percentuale di tempo in cui non si manifestano disservizi rispetto alla fascia oraria di osservazione, tenendo conto delle sospensioni di disponibilità approvate dalla Committente in caso di attività tecniche.

Le fasce orarie di disponibilità delle soluzioni sono le seguenti:

Soluzione	Fascia oraria di disponibilità
Soluzione di monitoraggio	H24 7x7 365 gg/anno
Soluzione di SLA Management	08:00 – 18:00 lun-ven esclusi festivi

Il calcolo della disponibilità delle soluzioni è effettuato sulla base dei dati rilevati attraverso gli strumenti resi disponibili dalla Committente o dal Fornitore, che saranno opportunamente identificati in funzione delle caratteristiche delle componenti di monitoraggio proposte dal Fornitore.

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	Tolleranza ai guasti
Aspetto da valutare	Disponibilità di sistema		
Unità di misura	Punto percentuale	Fonte dati	Strumenti resi disponibili dalla Committente Strumenti resi disponibili dal Fornitore
Periodo di riferimento	Trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none">– Tempo di indisponibilità effettiva (in sec) della soluzione di monitoraggio nel periodo di riferimento (A_1)– Tempo di disponibilità attesa (in sec) della soluzione di monitoraggio nel periodo di riferimento (B_1)– Tempo di indisponibilità effettiva (in sec) della soluzione di SLA management nel periodo di riferimento (A_2)– Tempo di disponibilità attesa (in sec) della soluzione di SLA management nel periodo di riferimento (B_2)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formule	$IQ15.x = \frac{B_x - A_x}{B_x} \times 100$		



Regole di arrotondamento	Il risultato della misura va arrotondato come descritto nel paragrafo Arrotondamenti
Valore di soglia	IQ15.1 = 99,5% IQ15.2 = 98,0%
Azioni contrattuali	Il mancato raggiungimento dei valori di soglia comporta l'applicazione delle penali, come specificato nel contratto
Eccezioni	Le azioni contrattuali sono applicabili a partire dal trimestre solare successivo alla data di accettazione della soluzione da parte della Committente



2.7 DC - Difettosità in collaudo

L'indicatore di qualità misura la difettosità in collaudo per ogni change apportata alla piattaforma (evolutiva, correttiva e adeguativa). La misurazione dell'indicatore e l'applicazione delle relative azioni contrattuali sono riferite al singolo change.

Caratteristica	Affidabilità	Sotto caratteristica	Maturità
Aspetto da valutare	Casi di test eseguiti con successo dal Fornitore appartenenti al piano di test che, se rieseguiti durante il collaudo, danno esito negativo		
Unità di misura	Casi di test eseguiti in collaudo con esito negativo	Fonte dati	Piano di Test Rapporto di collaudo E-mail Strumenti resi disponibili dal Fornitore
Periodo di riferimento	Durata della fase di collaudo dell'obiettivo	Frequenza di misurazione	Al termine della fase di collaudo
Dati da rilevare	Numero di casi di test eseguiti con successo dal fornitore e che in collaudo hanno dato esito negativo (A)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IQ18 = A$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$IQ18 = 0$		
Azioni contrattuali	Il superamento del valore di soglia comporta l'emissione di un rilievo sull'obiettivo per ogni 2 casi di test, o frazione, eccedenti il valore di soglia stesso		
Eccezioni	Nessuna		



2.8 TPC –Tempestività della presa in carico della segnalazione del malfunzionamento nell’ambito del servizio di manutenzione correttiva

Per presa in carico si intende il riscontro del Fornitore a fronte della apertura di una segnalazione di malfunzionamento della soluzione.

La misurazione decorre dalla data/ora di apertura della segnalazione effettuata attraverso il canale internet o canale telefonico.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale		
Aspetto da valutare	Segnalazioni di malfunzionamenti, dipendenti dalla severità attribuita alla segnalazione stessa, prese in carico dal Fornitore entro i tempi stabiliti				
Unità di misura	Ore lavorative	Fonte dati	Sistema di tracciatura delle segnalazioni del Fornitore		
Periodo di riferimento	Il trimestre precedente la rilevazione	Frequenza di misurazione	Trimestrale		
Dati da rilevare	<ul style="list-style-type: none">Data e Ora (hh/mm/ss) della effettuazione della segnalazione (Data_assegnaz)Data e Ora (hh/mm/ss) della effettiva presa in carico della segnalazione (Data_presaincarico)				
Regole di campionamento	Vanno considerati tutte le segnalazioni effettuate dal Committente nel periodo di riferimento				
Formule	TPC_ Sev1= Data_presaincarico-Data_assegnaz TPC_ Sev2= Data_presaincarico-Data_assegnaz TPC_ Sev3= Data_presaincarico-Data_assegnaz TPC_ Sev4= Data_presaincarico-Data_assegnaz				
Regole di arrotondamento	Nessuna				
Valore di soglia		Categoria 1	Categoria 2	Categoria 3	Categoria 4
	TPC	≤ 4 ore lavorative	≤ 8 ore lavorative	≤ 16 ore lavorative	≤ 32 ore lavorative
Azioni contrattuali	Il non rispetto dei valori di soglia comporterà l'applicazione della penale “Intempestività nella presa in carico del servizio di Manutenzione Correttiva” .				
Eccezioni	Nessuna				



2.9 TROI – Tempestività di Ripristino dell’Operatività in Esercizio nell’ambito del servizio di manutenzione correttiva

La misura del livello di servizio dovrà essere effettuata su ogni intervento di ripristino della soluzione in esercizio, sia preesistente sia di nuova acquisizione, eseguito durante l’erogazione della fornitura.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale		
Aspetto da valutare	Tempestività di ripristino dell'operatività della soluzione software di APM in esercizio a seguito di un malfunzionamento				
Unità di misura	Ore lavorative	Fonte dati	Sistema di tracciatura delle segnalazioni del Fornitore		
Periodo di riferimento	Il 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 comunicazione al Fornitore <i>[fase attivazione](inizio)</i>Termine della risoluzione del malfunzionamento: Data, ora e minuti fine esecuzione <i>[fase esecuzione] (termine)</i>Tempo di sospensione della risoluzione del malfunzionamento (<i>sospensione</i>) per ragioni <u>non imputabili al Fornitore</u>(TRO)				
Regole di campionamento	Nessuna				
Formula	<i>TROI = termine – inizio – TRO (ore, minuti)</i>				
Regole di arrotondamento	Nessuna				
Valore di soglia		<i>Categoria 1</i>	<i>Categoria 2</i>	<i>Categoria 3</i>	<i>Categoria 4</i>
	TROI	≤ 8 ore lavorative	≤ 2 gg lavorativi (<i>esclusi sabato e festivi</i>)	≤ 4 gg lavorativi (<i>esclusi sabato e festivi</i>)	≤ 8 gg lavorativi (<i>esclusi sabato e festivi</i>)
Azioni contrattuali	Il non rispetto dei valori di soglia comporterà l’applicazione della penale “Intempestività nel ripristino del servizio di Manutenzione Correttiva” .				
Eccezioni	Nessuna				